



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en
el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate, en San Juan de Lurigancho,
2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Yesabel Nataly Ninanya Ore

ASESOR:

Dr. Rodríguez Galán Darién Barranedo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

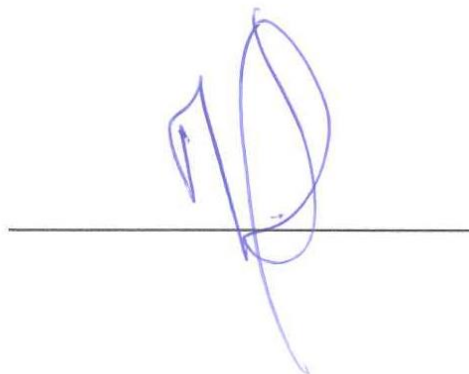
Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'P' and 'D' that loop together, crossing a horizontal line.

Presidente

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and strokes, crossing a horizontal line.

Secretario

A handwritten signature in blue ink, with a large, stylized 'V' and 'C' that loop together, crossing a horizontal line.

Vocal

Dedicatoria

A mis padres quienes fueron las personas idóneas para mi perseverancia y constancia en este largo proceso.

Agradecimiento

A Dios por darme la dicha de cumplir mis objetivos y a mis profesores quienes fueron un pilar muy importante en este largo camino.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Yesabel Nataly Ninanya Ore, identificado con DNI 48000548, en cumplimiento a las disposiciones vigentes del reglamento de Grados y títulos de la universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña a la presente investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos datos e información que exponen en la presente tesis son auténticos y veraces.

En este sentido asumo la responsabilidad que corresponda en mi calidad de autor de la presente investigación ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima 16 de Julio del 2018



Yesabel Nataly Ninanya Ore

DNI.48000548

Presentación

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad César Vallejo se pone a su consideración la investigación titulada *El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el consorcio educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018*, donde la estructura está compuesta por los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. La finalidad de la investigación fue definir si existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del consorcio Ingeniería, la misma que hoy presento ante ustedes, esperando cumpla con los requisitos para optar el título profesional de licenciado en Administración.

Atte,



Yesabel Nataly Ninanya Ore

Índice

Índice de tablas	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	iii
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	32
Problema General	32
1.5. Justificación del estudio	33
1.5.1 Justificación Teórica.....	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos.....	35
II. MÉTODO.....	36
2.1. Diseño de investigación	37
2.1.1. Tipo de Investigación	37
2.2. Operacionalización de Variables	39
2.3. Población y Muestra	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5. Método de análisis de datos.....	48
2.6. Aspectos éticos.....	48
III. RESULTADOS.....	49
3.1 Descripción de Resultados	50
3.1.1 Tabla cruzadas de variables	50
3.2 Contrastación de Hipótesis General.....	55
3.3 Contrastación de Hipótesis específicas	56
IV. DISCUSIÓN.....	62
V. CONCLUSIONES	68

VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS	74
VIII.ANEXOS.....	78

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Desempeño laboral	39
Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de Servicio.....	40
Tabla 3 Validación de Juicio de Expertos	42
Tabla 4 Validación por juicio de expertos de la primera variable Desempeño Laboral	43
Tabla 5 Validación por juicio de expertos de la primera variable Calidad de Servicio	45
Tabla 6 Alfa de cronbach de variable Desempeño Laboral	47
Tabla 7 Alfa de cronbach de variable Calidad de Servicio	48
Tabla 8 Distribución de frecuencia para Desempeño laboral y Calidad de servicio.....	50
Tabla 9 Distribución de frecuencia para Acciones y Calidad de servicio.....	51
Tabla 10 Distribución de frecuencia para Comportamiento y Calidad de Servicio	52
Tabla 11 Distribución de frecuencia para Organización y Calidad de Servicio.....	53
Tabla 12 Distribución de frecuencia de Resultados y Calidad de Servicio.....	54
Tabla 13 Distribución de frecuencia de Desempeño y Calidad de Servicio	54
Tabla 14 Correlaciones Desempeño Laboral - Calidad de Servicio.....	56
Tabla 15 Correlaciones de Acciones - Calidad de Servicio	57
Tabla 16 Correlaciones de Comportamiento - Calidad de Servicio	57
Tabla 17 Correlaciones de Organización - Calidad de Servicio.....	58
Tabla 18 Correlaciones de Resultados - Calidad de Servicio.....	59
Tabla 19 Correlaciones de Desempeño - Calidad de Servicio	61

RESUMEN

Esta investigación tiene como título El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate – SJL en el 2018, la cual estableció como objetivo general describir la relación existente entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate. SJL en el 2018.

La presente investigación es de básica de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población fue conformada por 50 colaboradores del área administrativa, tomando como muestra dicha cantidad de colaboradores. La técnica que se empleó para recopilar la información fue la encuesta teniendo como instrumento los cuestionarios, los cuales fueron validados por los expertos de la Universidad César Vallejo Lima- Este, cuya confiabilidad fue determinada por el alfa de cronbach con un 0,851 para el desempeño laboral y un 0,811 para la calidad de servicio, dando como resultado un confiabilidad aceptable.

En los resultados, se obtiene que el desempeño laboral en el área administrativa del Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate sea bueno con un 56%, así mismo el 42% de los colaboradores respondieron que la calidad de servicio es buena. Por consiguiente, se estableció que la correlación de las variables de desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo del Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate – SJL en el 2018, obtuvo un valor de 0,599, en la que indica que tiene una correlación alta de forma positiva.

Palabras claves: Desempeño laboral, calidad de servicio, colaboradores.

ABSTRACT

This research is titled Job performance and quality of service of administrative staff in the Engineering Consortium of Zárate - SJL in 2018, which established as a general objective to describe the relationship between work performance and quality of service of staff administrative in the Engineering Consortium of Zárate. SJL in 2018.

The present investigation is of a descriptive level, with a quantitative approach and a non-experimental and cross-sectional design. The population was conformed by 50 collaborators of the administrative area, taking as sample the number of collaborators. The technique used to collect the information was the survey using the questionnaires as an instrument, which were validated by the experts at the César Vallejo Lima-Este University, whose reliability was determined by the cronbach alpha with 0.851 for the job performance and 0.811 for quality of service, resulting in acceptable reliability.

In the results, it is obtained that the job performance in the administrative area of the Engineering Consortium of Zárate is good with 56%, likewise 42% of the employees answered that the quality of service is good. Therefore, it was established that the correlation of the variables of work performance and quality of service of the administrative staff of the Engineering Consortium of Zárate - SJL in 2018, obtained a value of 0,599, in which it indicates that it has a high correlation of positive.

Keywords: Work performance, Quality of service, Collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el entorno que actualmente nos encontramos, la capacitación de personal es necesaria para todas las organizaciones que están en constantes cambios, debido a que existe una fuerte competencia y esto hará que la exigencia de los clientes se incrementen. Es por ello que las empresas deben estar aptas para el cambio y al mejoramiento continuo, por el cual se deberá ver reflejado en el desempeño laboral y la calidad de servicio brindada.

En el ámbito internacional, las empresas para que puedan brindar una atención acorde a sus clientes y obtener resultados positivos deben tener en cuenta los factores como: el rendimiento, la administración de personal que básicamente se convierten en un elemento principal, por ende, la organización, motivación, dirección, satisfacción del colaborador y desempeño laboral son pasos relevantes del proceso administrativo. El desempeño laboral es muy importante en la empresa, ya que es la apreciación del colaborador, sea de manera positiva o negativa que mantienen respecto a su trabajo, esto se ve influenciado en la calidad de servicio que brindan, es por ello que se tiene que conocer el comportamiento de los colaboradores, teniendo en cuenta sus emociones ya que tienen ventaja al momento de relacionarse con sus compañeros o clientes. Es por eso que las empresas deben tener como fuente principal al desempeño laboral por que se refleja la conducta del colaborador hacia el cumplimiento de los metas plasmadas por la empresa.

Según una encuesta realizada por la revista Universia México (2018), reveló que la gran mayoría de los colaboradores no se encuentran contentos con su empleo. Esta encuesta fue empleada a más de 2000 colaboradores, en la que se evidenció que el 78% de los mexicanos no se sienten contentos con su situación laboral. Así mismo, el 32% declaró sentirse bien con su trabajo por el buen clima laboral, mientras que el 27% respondió que siente pasión por lo que hace y un 14 % por la posibilidad de contribuir con ideas nuevas, el 9% afirmaron que sus jefes son una fuente de motivación, mientras que el 8% busca posibilidades de ascenso en la empresa. En conclusión, entre los más pesimistas en cuanto a su empleo el 20% de los encuestados dice no encontrarse en un ambiente laboral positivo, mientras que el otro 20% está disconforme respecto al salario que percibe, a pesar de ello el 85% respondió que su trabajo era fundamental para el funcionamiento de la organización. (párr. 4).

En el ámbito nacional el desempeño laboral está relacionado con la continuidad laboral. Actualmente existen empresas que ejercen sus funciones de manera irregular, quiere decir que no están formalmente registradas, otras empresas que cumplen con los pagos tributarios ante SUNAT, pero no cumplen legalmente con sus colaboradores (no tienen contrato, no ingresan a planilla, etc.). Es por ello que se tiene un bajo rendimiento en el desempeño laboral y como consecuencia hace que la calidad de servicio no esté presente en las organizaciones.

En el ámbito local, el consorcio educativo Ingeniería presenta dificultades en el servicio que brinda su personal administrativo para lograr los objetivos de la empresa, entre ellas puede visualizarse la carencia de organización en el trabajo, la falta de motivación del personal, orientación al cambio, entre otros.

El problema fundamental es el escaso compromiso por parte del personal hacia la empresa, en la cual se puede evidenciar continuas tardanzas del personal administrativo por el cual la coordinación académica ha tenido varios conflictos con los padres de familias por diversos motivos. También se pueden evidenciar las largas colas que realizan los padres de familia para realizar trámites o pagos en el área de secretaría económica ya que no cuentan con el personal calificado para esta área. Se pidió evidencias acerca de las asistencias del personal administrativo en las cuales se observó que hay faltas continuas que en consecuencia perjudican la gestión administrativa. Así mismo, el personal administrativo no se encuentra registrado en planilla, eso quiere decir que no reciben los beneficios que le corresponden por ley, por lo cual también se recabó evidencias para certificar dicha acción por parte de la empresa. Por ende, se llegó a la conclusión que el personal no se encuentra motivado, ni identificado con la empresa; en consecuencia, hay abandono laboral por parte de los colaboradores. .

Bohórquez (2002) define que “el desempeño laboral es la conducta de los colaboradores en busca del cumplimiento de los objetivos planteados, para ello buscan estrategias principales que cumplan los objetivos de la organización”. (p.144)

Así mismo, Boudreau & Milkovich (1994) afirma que “el desempeño laboral tiene cualidades individuales como las aptitudes, necesidades y habilidades que ayudan a mejorar el trabajo; de tal manera que esos resultados se vean reflejados de manera positiva al cumplimiento de los resultados de la organización”. (p.209)

Al analizar las definiciones ya mencionadas el consorcio Ingeniería está teniendo dificultades en el desempeño laboral de sus colaboradores ya que no cumplen con el desarrollo de las tareas encomendadas, no cuentan con un buen ambiente laboral en el área administrativa, los colaboradores no son escuchados en su totalidad, y esto repercute al mal servicio brindado

Por otro lado, es esencial ver el desempeño laboral en una empresa ya que ellos son parte fundamental de ella, este estudio nos permitirá conocer y establecer pautas que ayuden a desarrollar el desempeño de los colaboradores, logrando que este sea efectivo y ayude a la organización al cumplimiento de los objetivos, les permitirá aprovechar los recursos humanos disponibles, así mismo contarán con un personal altamente calificado y con una información precisa sobre las competencias que pueda contribuir el personal para la empresa.

La calidad de servicio es también un punto importante a investigar ya que vamos a ver de qué manera influye en la empresa. Hablar de calidad de servicio hace referencia a las diversas estrategias y métodos que diferentes empresas de este mismo rubro u otro pueda utilizar. Para mejorar su capacidad y los colaboradores den aportaciones necesarias con el fin de que la empresa siga creciendo es necesario hacer una evaluación interna y externa. Por tanto, estos conocimientos nos llevan a dirigir la atención hacia el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería.

1.2. Trabajos previos

En esta investigación fue de mucha importancia contar con antecedentes que ya hayan compartido ciertas problemáticas. Por ello recogemos los siguientes trabajos:

A nivel Internacional

Romero & Urdaneta (2009) en su tesis titulada *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las Universidades privadas*, para obtener el licenciamiento en administración. El objetivo general fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo, para ello consultaron a varias teorías como las de Morales y Velandia (1999), Bittel (2000), Horovitz (2001), entre otros.

La investigación es de nivel descriptiva correlacional, utilizando como diseño no experimental. Se realizó un censo poblacional no probabilístico, en la cual se llama muestra.

Utilizando la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento que fue sometido a la validación realizada por expertos en el tema, obtenido una fiabilidad de 0.708 para la variable desempeño laboral, la cual fue determinada por el Coeficiente Alpha de Croombach por lo que se entiende que es confiable, así mismo, se evaluó la otra variable que es la calidad de servicio prestada a los estudiantes de la institución en la cual el resultado obtenido fue de 0.937 según la confiabilidad del Alpha de Crombach por ende implica que es confiable, por ello se dice que ambas variables tienen un nivel de confiabilidad alto, en la cual se dice que presenta un ambiente de trabajo en equipo y los encargados del área administrativa controlan sus actividades y tareas encomendadas. Así mismo, las encuestas realizadas a los colaboradores fueron sometidos a programa estadístico que dieron como resultado una correlación de 0.825, con un sig.(Bilateral) de 0.000 en la Rho spearman, por el cual se puede decir que si existe relación entre ambas variables. Se llegó a la conclusión, que dentro de los porcentajes altos se tiene el indicador de compromiso, los empleados ponen empeño en lograr los objetivos de su cargo, así como, buscan solucionar problemas para alcanzar objetivos y metas organizacionales y se involucran en el proceso administrativo demostrándose de manera entusiasmada en sus labores diarias.

Este antecedente brindó un aporte a la investigación con las teorías relacionadas a mis dos variables de estudio, por lo cual me ayudó a verificar los factores que influyen en la variable desempeño laboral y calidad de servicio, por la cual me permitió comparar con mi investigación.

Vargas (2011) en su tesis *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa SAFE DRIVE de la ciudad de Ambato*, para obtener el grado de Ingeniero en Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Ambato. Tuvo como objetivo general el determinar la incidencia del desempeño laboral, utilizando estrategias motivacionales, capacitaciones para mejorar la calidad de servicio de la empresa ya mencionada. La investigación tuvo como fin encontrar la relación entre ambas variables. En la que se consultó varias teorías como Vasquez (2002), Alles (2002), entre otros autores. La metodología utilizada fue de enfoque descriptivo – correlacional, ya que tuvo como objetivo ayudar a plantear el problema, teniendo como población y muestra a los colaboradores y clientes de la empresa, teniendo un total de 142 personas a quienes se les empleó la encuesta que es utilizada como técnica y un cuestionario como instrumento. Esta información fue procesada por el programa estadístico SPSS21, que ayudó a analizar los

resultados de las encuestas realizadas, dando como resultado un Rho de spearman con una correlación de 0.788, con un sig.(Bilateral) de 0.000, por ende, se dice que hay relación entre ambas variables investigadas. En conclusión, el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “SAFE DRIVE” esta siendo afectado por el estrés laboral, la cual se determina por la insatisfacción de clientes exigentes. Así mismo se puede decir que la organización necesitó mejorar la calidad de servicio que oferta, ya que según las encuestas, la empresa necesita un personal mejor capacitado y de materiales para su mejor aprendizaje.

Uno de los aportes relevantes de esta investigación fue que la empresa SAFE DRIVE toma en cuenta el fortalecer el clima laboral interno y a su vez mejorar el desempeño de los colaboradores ya que esto dará como resultado un mejor servicio al cliente por la cual se pone a disposición todos los recursos necesarios al personal, para el buen desenvolvimiento de sus funciones y así cumplir con sus expectativas tanto del cliente como de la empresa, por otro lado ayudó a conocer la metodología que utilizó este autor.

Huaraca & Ore (2015) presentó su tesis titulada *El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica 2015*, para obtener el título de Licenciado en Administración de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. Por el cual tuvo como objetivo general el determinar la relación entre las variables de desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en la entidad ya mencionada. Usando como teoría las de Perez (2009), Vargas (2011), Chiavenato (2002) entre otros autores. La investigación es de tipo descriptiva – correlacional ya que pretendió dar solución a un determinado problema, de acuerdo a un alcance temporal su investigación fue sincrónica porque se pretendió estudiar la relación entre ambas variables, y de acuerdo al método que se utilizó la investigación es descriptiva y el nivel correlacional porque se llegó a establecer el grado de relación, el diseño es no experimental. Se tuvo como muestra 27 trabajadores administrativos de dicha entidad, utilizando como técnica la encuesta con la metodología de cinco puntos en la escala de Likert y como instrumento un cuestionario que fue validado por expertos en el tema. Así mismo, la información recolectada por la aplicación de los cuestionarios fueron procesados en el programa estadístico SPSS21. En conclusión, se ha corroborado que el desempeño laboral tiene una relación alta y significativa con la variable calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión. La relación hallada es de $r=95\%$ esto nos indica que la relación es muy fuerte y que tienen asociado a una

probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relacion es positiva . La calidad de servicio es baja en un 14.8 %, media en un 44,4% de caos y alta en un 40,7% de caos. En cuanto al desempeño laboral , el 18,5% es baja , el 48,1% de casos el media y el 33,3%de casos es alto.

Esta investigación le brindó un aporte a la investigación en las teorías y dimensiones por la que van ayudar a fortalecer varios aspectos teóricos de ambas variables de mi tesis.

A nivel Nacional

Diaz (2016) en su investigacion cuyo titulo es *Desempeño laboral y calidad de servicio de los colaboradores del área operativa en la empresa Recuplast SAC San Juan de Lurigancho-2016*, realizada en la Facultad de Ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo Lima Este en San Juan de Lurigancho, para obtener el título de Licenciada en Administracion de Empresas , empleo como objetivo general determinar la relacion entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa ya mencionada,y como objetivos especificos : encontrar la relación del desempeño de tareas con la calidad de servicio , así mismo la relación de desempeño contextual con la calidad de servicio y la relación de desempeño contraproductivo con la calidad de servicio. Así mismo se resalta que se trabajó con la teoría según Berry, Parasuraman y Zaeithaml sobre la calidad de servicio. La investigación fue de enfoque cuantitativo en la cual tuvo una investigación de nivel descriptiva correlacional con un diseño no experimental porque no manipulo las variables y de corte transversal. El investigador tuvo como población y muestra 50 colaboradores de dicha empresa, para lo cual emplea la técnica de la encuesta para realizar la recoleccion de datos, utilizando un cuestionario como instrumento compuesto por 40 preguntas. Para el análisis de los cuestionarios y poder comprobar la hipotesis planteada se realizó un analisis inferencial la cual se utilizó el programa SPSS22 que es una base estadistica, con el que se obtuvo la prueba de correlación y tablas de contingencia que sirvieron para relacionar las dos variables. En conclusión, hay relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Recuplast SAC en San Juan de Lurigancho -2016, la cual obtuvo una correlación de 0.757, con un sig.(Bilateral) de 0.000 en la Rho spearman, por ende, existe relación entre ambas variables investigadas.

Esta investigación brindó un aporte a mi tesis respecto a las teorías que hay de las variables con la perspectiva de diferentes autores, así mismo ayudó a tener de forma clara las similitudes de las dimensiones de ambas variables respecto a diferentes autores.

Vallejos (2016) en su tesis titulada *Calidad de servicio y desempeño laboral del área logística desde la perspectiva de los supervisores de la empresa MODIPSA Lima 2016*, de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo Lima, para obtener el grado de Licenciado en Administración. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral; y como objetivos específicos : estimar la relación significativa entre los elementos tangibles y el desempeño laboral del área logística, la confiabilidad y el desempeño laboral , la capacidad de respuesta y el desempeño laboral, la seguridad y el desempeño laboral , la empatía y el desempeño laboral en el área y la empresa ya mencionada. Se consultaron las teorías de modelo SERVQUAL de Zeithmal, Bitner y Gremler , y Herzberg para las variables ya mencionadas. El enfoque de esta investigación es cuantitativa de sentido aprobatorio la cuál buscó probar la hipótesis ya planteada, el diseño es no experimental y de corte transversal ya que no se manipuló las variables y la información se recabó en un solo momento . El nivel de investigación es descriptivo – correlacional , porque se midieron las relaciones existentes las variables. La población de esta investigación está conformada por los supervisores de todas las áreas de la empresa MODIPSA , la cuales sumaron un total de 40 supervisores. La técnica aplicada fue la encuesta y un cuestionario como instrumento constituido por 30 preguntas en la cuales se mencionan las dimensiones de las variables investigadas. Se obtuvo 0,798 de correlación por el Rho de Spearman con un nivel de significancia bilateral de $p=.000$ por ende si hay relación entre ambas variables en el área de logística de los supervisores de la empresa MODIPSA.

El aporte que brindó esta investigación es el organizar actividades para que los colaboradores de diferentes áreas se integren de tal manera que resulte un impacto positivo en la empresa por lo tanto esto ayudaría que los colaboradores realicen un mejor desempeño y brinden un buen servicio. Así mismo, el aporte que brindó a mi tesis es tener de manera más clara las teorías relacionadas a mis variables investigadas con el enfoque de diferentes autores.

Seminario (2014) en su tesis titulada *Desempeño laboral y calidad de servicio en la oficina registral Lima del Reniec 2014*, para obtener el grado de licenciado en administración

de empresas en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo Lima Este . Cuyo objetivo principal fue determinar la relación que tiene el desempeño laboral y la calidad de servicio. Para dicha investigación se tomaron teorías como: Ramírez (2013), Gronroos (1984), entre otros autores. La investigación es cuantitativa, con el diseño no experimental porque no se manipularon las variables y de corte transversal. El tipo de estudio es aplicada descriptivo correlacional. Para la realización de dicha investigación se tomo como muestra 40 empleados que trabajan en dicha institución, la técnica utilizada fué la encuesta , utilizando como instrumentos dos cuestionarios de tipo Linkert de 15 preguntas, las cuales fueron sometidos a una validación de expertos. El estudio arroja una confiabilidad de 0.904 y 0.902 en la primera y segunda variable. El Rho Spearman que se obtuvo fué de 0,624 y el nivel significativo de $P= 0,000$ e indica que la correlación es positiva y de rango moderado , por ende se concluyó que existe relación con ambas variables.

El aporte que brindó dicha investigación es que las dimensiones de calidad de servicio como elementos tangibles, confiabilidad, empatía , pronta respuesta son similares a las que maneja el autor de mi tesis por las cuales se ve que son factores que ayudan al buen desarrollo de un servicio optimo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Desempeño laboral

El desempeño laboral y la calidad de servicio son variables importantes en el crecimiento y desenvolvimiento de las empresas ya que el capital humano es parte importante de la empresa, por tanto, la investigación se realizará con diferentes teorías que nos permitan conocer ampliamente los aspectos fundamentales de dichas variables.

El capital humano comprende de habilidades, experiencia, conocimientos, personalidad y apariencia, es decir el capital humano son personas hábiles e instruidas. El desempeño pretende reforzar la filosofía de “mutuo beneficio” la cual quiere decir (yo gano – tu ganas) en términos empresariales Empleado – Empresa.

Para Davenport (2006) los componentes del desempeño del capital humano son: Capacidad, Comportamiento, Esfuerzo y Tiempo.

Capacidad

Para Davenport (2006) la capacidad es “la pericia en una serie de actividades o formas de trabajo” (p. 39). Dicho componente consta de tres sub componentes:

Conocimiento

Es el dominio de una información de hechos requeridos para desempeñar en un puesto. Así mismo, el conocimiento es más extenso que la habilidad; ya que representa el contexto intelectual en la que se refleja el comportamiento de una persona.

Habilidad

Es la familiaridad con el método y procesos para realizar diversas tareas. Las habilidades pueden abarcar desde la fuerza y la habilidad física a un aprendizaje especializado.

Talento

Es la facultad innata para desarrollar una tarea específica.

Comportamiento

Davenport (2006) el comportamiento es “la manera de actuar la que hace que contribuya a la realización de una tarea” (p. 41). Es por ello, la forma en que se comportan los colaboradores demuestran diferentes aspectos como: valores, ética, creencias y diferentes reacciones ante las personas con las que nos relacionamos.

Esfuerzo

Davenport (2006) el esfuerzo es “la actitud consciente de unos recursos mentales y físicos para un fin concreto” (p. 41). Así mismo, promueve la habilidad, el conocimiento y el talento, en la cual dicha actitud ayudará hacia el logro de una inversión del capital humano.

Tiempo

Davenport (2006) dice que es “el elemento cronológico de la inversión del capital humano” (p. 41). Sin embargo, el tiempo es el recurso principal bajo el control del capital humano.

Para Stoner (2011) la evaluación de desempeño “se deduce con el simple juicio del jefe respecto al comportamiento del colaborador en base a sus tareas designadas. En la cual la evaluación de desempeño es un instrumento para mejorar los resultados en la empresa” (p. 136).

LA IMPORTANCIA DEL GRADO DE DESEMPEÑO

El desempeño inicia en las nuevas propuestas de implementación como las condiciones laborales, la toma de decisiones, capacitaciones, errores en los diseños de puestos, las cuales

ayudan a visualizar si hay conflictos que repercutan en el desempeño de los colaboradores en su cargo.

Según Bohórquez (2002), desempeño laboral son las “acciones relevantes que se observan en los empleados, para cumplir las metas la organización, por las cuales deben ser calificados según su nivel de contribución hacia la empresa” (p. 147).

Un ambiente de trabajo es un aspecto importante que influye en los resultados del desempeño ya que a los colaboradores les interesa su ambiente laboral, tanto por una comodidad personal como para que les resulte sencillo hacer un buen trabajo en instalaciones limpias, modernas con herramientas y equipos adecuados. Es importante resaltar las capacitaciones para los colaboradores ya que ayudan al incremento de conocimiento y actualizaciones que forman parte del beneficio para ellos.

OBJETIVO DEL GRADO DE DESEMPEÑO

Por su parte Rodriguez (2002) define a la palabra desempeño como “el grado que logra sus tareas en el trabajo de un empleado. Indica también que la persona cumple con los requisitos de sus puestos, basados resultados que se logran” (p. 155).

Bohórquez (2002) afirma que el desempeño laboral es “son las acciones que realiza el colaborador por alcanzar los objetivos fijados, en la cual se determina la estrategia individual para el cumplimiento de los objetivos” (p. 144).

Para Penía y Carrera (2014) indicaron que “el rendimiento laboral y el comportamiento que muestran los colaboradores al realizar sus funciones, atribuyen a su cargo por el cual demuestran su nivel de profesionalismo” (p. 35).

DIMENSIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA PENÍA Y CARRERA

Penía y Carrera (2014) especificaron que el desempeño laboral se desarrolla a través de las siguientes dimensiones: funciones, comportamientos y rendimientos que evidencia el personal a la hora de realizar las tareas designadas. (p. 36). La cuales las define en:

Funciones

Son actividades que realizan los colaboradores, es decir que deben ser realizados de forma eficiente, por lo cual el colaborador debe tener conocimiento de sus tareas a realizar con el fin de contribuir al acatamiento de las metas de la organización.

Conocimiento de trabajo: Mide el nivel de conocimiento de las tareas que tiene que realizar. Comprende las funciones, técnicas, principios, requisitos necesarios para desempeñarse en un área específica.

Habilidad de análisis: Pasos que realiza el colaborador para ejecutar las actividades que estén relacionadas con sus tareas y puestos a desempeñar.

Comportamiento

Son las cualidades y formas de actuar que expresa el capital humano referente a su puesto de trabajo. Para lo cual se toma en cuenta las actitudes, habilidades y satisfacción que el colaborador presenta al desarrollar sus funciones.

Habilidades: Es el talento que posee un colaborador para desarrollar un tarea designada. Así mismo el colaborador debe demostrar su capacidad de mantener establemente su sistema de trabajo, de manera que se deba sentir motivado y capacitado para realizar sus tareas asignadas.

Actitud: Es el comportamiento que permite realizar las actividades, tomar decisiones y trabajar de manera eficiente con tus compañeros de área.

Satisfacción: Es el nivel de alegría que expresa el capital humano ante la realización de un actividad que se le ha designado.

Rendimiento

Es el nivel laboral que presentan los colaboradores en la realización de sus tareas asignadas, evaluando la eficiencia con las que se desarrollan dichas tareas, por la cual el colaborador tiene la capacidad de compromiso, solución de problemas, ausentismo y el trabajo en conjunto.

Resolución de problemas: Es el poder que tiene el colaborador para dar soluciones a diversas situaciones que se tienen en un ambiente laboral. Así mismo, el colaborador debe usar sus recursos que ayuden con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Compromiso: Es el comportamiento que el colaborador debe afrontar de manera responsable ante situaciones y problemas que se den en el ambiente laboral.

Trabajo en equipo: Es la facultad que posee el personal para desarrollar sus labores de manera grupal con sus compañeros de trabajo, considerando y respetando las opiniones de sus compañeros de trabajo.

Ausentismo: Es la actitud que refleja el personal ante el incumpliendo de sus tareas designadas, es por ello que el colaborador debe demostrar responsabilidad y puntualidad a la hora de realizar sus labores.

Arias y Heredia (2012) sostienen que el desempeño laboral es “la convicción y las acciones tendientes que realizan los colaboradores para lograr los objetivos, superando las normas y los estándares fijados por la organización” (p. 133). Por ello, las dimensiones con las que se trabajara según Arias y Heredia son: las acciones, el comportamiento, la organización, el resultado y el desempeño; las cuales nos mostraran el desempeño de los colaboradores.

DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA ARIAS Y HEREDIA

a) Acciones

Son conductas que los colaboradores emplean para el cumplimiento de los objetivos u metas de la organización, las cuales pueden ser calificados en términos de competencias de forma individual y que nivel de contribución brindan a la empresa.

b) Comportamiento

Dicha dimensión trata de exponer la actitud de los colaboradores dentro de las organizaciones, en las cuales se van utilizar varias teorías, que tratan acerca de los problemas que se enfrentan día a día los colaboradores en sus trabajos, como la falta de motivación (salario, asensos, entre otros), la falta de buen trato al cliente, falta de recompensas que reconozca los logros de los colaboradores, etc.

Arias y Heredia (2012) afirman que “El comportamiento del colaborador en una organización es un lugar de estudio que es fundamental para entender el manejo o funcionamiento de varias empresa” (p. 134).

Por ello Arias y Heredia nos nombran las características principales del comportamiento organizacional, como son:

- La disciplina aplicada en el comportamiento organizacional

Este punto está básicamente relacionado en ayudar a los colaboradores y empresas que busquen alcanzar sus niveles más altos del desempeño.

La empleabilidad de esta característica busca que los colaboradores estén satisfechos con sus trabajos y de esa manera hacer crecer a la organización para alcanzar el objetivo.

- Las contingencias en el comportamiento organizacional

Este punto busca identificar problemas en la empresa, para de tal manera contrarrestarlos y así llegar al éxito.

- El comportamiento organizacional está conformada por las diversas aportaciones de varias ciencias del comportamiento.

Como sabemos el comportamiento organizacional es un campo interdisciplinario que no se enfoca en un solo concepto sino en varias ciencias sociales y los pone en práctica en personas u organizaciones.

Así mismo, el comportamiento especifica la personalidad de una persona dentro o fuera de la empresa y que esta pueda tener como consecuencia un acto positivo o negativo. Es por ello, que el desempeño exitoso de la organización, es el comportamiento organizacional ya que tiene que ser favorable porque esta será la imagen de la organización.

c) Organización

Arias y Heredia (2012) sostienen que la organización es “La gestión de las actividades de todos las personas que integran una organización u empresa, para tener el alto aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y técnicos, en las funciones que realice la empresa” (p. 134).

En la estructura de la empresa existen organizaciones formales y organizaciones informales, se detallaran la diferencia de cada una de ellas.

La organización formal es aquella que ejecuta diferentes tareas y responsabilidades, de manera que cumplan las tareas establecidas en la organización. En una organización correctamente formalizada cada colaborador cumple con una función específica. Por lo cual, los colaboradores se concentran en realizar sus tareas y las labores encomendadas.

La organización informal está conformada por un grupo de redes informales que se encuentran en el ámbito empresarial y que no han sido establecidas por autoridades.

En conclusión, la organización es un modelo de estructura formal, en donde se determinan funciones que van a realizar los miembros de la organización, en la cual existen jerarquías y niveles de autoridad.

d) Resultado

Arias y Heredia (2012) sostienen que los resultados son “El efecto y consecuencia de un hecho o deliberación, por la cual es la consecuencia en la atención con el cambio en el estado emocional” (p. 134)

e) Desempeño

Arias y Heredia (2012) definen que “El desempeño es la forma de como los colaboradores cumplen con las responsabilidades en el trabajo” (p. 134). Quiere decir que involucra de manera interrelacionada las actitudes, saberes, valores y habilidades que se encuentran en cada uno de los colaboradores de manera que este lo afronte de forma efectiva para el cumplimiento de las metas. Es el grado en el cual una intervención se desarrolla de acuerdo a ciertos criterios, estándares o pautas que ayuden a concretar los planes establecidos. En conclusión, el desempeño es un resultado que demuestran los colaboradores acerca de la labor que van ejerciendo en la organización.

1.3.2 Calidad de servicio

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) afirmaron que “Se considera calidad cuando logren los puntos establecidos y satisface el servicio que el cliente esperaba recibir” (p. 11).

Pérez (2009), nos dice que la calidad de servicio “Es un proceso que se basa en la obtención de la satisfacción de los clientes ya que esto conllevará a la fidelización de los mismos. De esta manera la empresa podrá diferenciarse de sus competidores.” (p. 56)

La calidad recibida por los clientes se verán reflejados en su fidelización para la empresa, por ello existen factores que intervienen en las expectativas del cliente: los

elementos tangibles (recursos materiales, el entorno laboral), la confianza, satisfacción laboral, responsabilidad y empatía).

Es por ello que Pérez menciona las siguientes dimensiones para la calidad de servicio:

Confiabilidad: Es brindar un buen servicio de tal manera que el cliente se sienta seguro. Por ende, la confiabilidad tiene como significado brindar un servicio desde la primera vez que el cliente ingresa.

Accesibilidad: Las organizaciones deben buscar la manera en que los clientes lleguen a tener contacto con ellos de manera rápida y segura.

Elementos tangibles: Son todas las instalaciones fijas, herramientas que posee la organización, también los empleados deben estar bien capacitado y presentables ante los clientes.

Respuesta: Se debe brindar una solución o respuesta de una manera eficiente y rápida de lo que el cliente este solicitando.

Seguridad: Los clientes deben sentirse seguros al recibir un servicio de la empresa.

Empatía: Ponerse en el lugar del cliente a la hora de recibir el servicio por parte de la empresa.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (como se citaron en Zeithaml, Bitner y Gremler 2009, p. 111) la “Calidad de servicio depende de quienes lo proporcionan, así como cuando, en donde y como se proporcionan, las cuales deben cumplir con las expectativas del cliente y satisfacer sus necesidades”.

Así mismo, para Parasuraman, Zeithaml y Berry (como se citaron en Zeithaml, Bitner y Gremler 2009, p. 111) nos definen los componentes de calidad de servicio, las cuales son:

CALIDAD DE SERVICIO Y SUS DIMENSIONES SEGÚN ZEITHAML, BITNER Y GREMLER

a) Tangibles

Parasuraman, Zeithaml y Berry (como se citaron en Zeithaml, Bitner y Gremler 2009, p. 111) los elementos tangibles son “ Las apariencias de las instalaciones físicas, equipo, personal y otros elementos en las que el cliente tendrá al momento de contratar un servicio”

En conclusión los elementos tangibles son todas las posesiones físicas percibir y tocar con precisión, como ya se mencionó los muebles, transportes, construcciones, el personal, entre otros; mientras que los elementos intangibles son diseños, nombres comerciales, marcas, son todos los elementos que no se pueden tocar.

b) Confiabilidad

Es la capacidad que tiene el personal al realizar un servicio de manera que sea fiable y correcta, en la cual el cliente se vaya satisfecho. Así mismo, es un resultado de las personas que toman la decisión de arriesgarse, al hacerlo, establecen un patrón en la cual deben de confiar cada vez más en el otro individuo.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (como se citaron en Zeithaml, Bitner y Gremler 2009, p. 111) determina que la confiabilidad es “La capacidad para realizar el servicio prometido de manera digna de confianza y con precisión.

Es por ello que para uno fomentar la confianza en los clientes, la organización debe de tener una planeación estratégica sólida.

- La confianza es importante en las empresas

La confianza es muy importante en una organización ya que es un soporte para las sociedades, economías de empresas. Un claro ejemplo es la ciencia, en la que se encuentran objetos que no son comprobados por sí mismo.

- Fomentar la confianza da ventajas en el ámbito empresarial

En una organización debe existir la confianza ya que ayuda a confiar en tu grupo de trabajo y asumir riesgos. La confianza entre los colaboradores ayuda al crecimiento de la empresa con el fin de que se logren los objetivos. La confianza que se entrega a los colaboradores por parte de las empresas los motivan y eso hace que ellos se desempeñen eficientemente, sin someterlos a presiones ni controles dentro del ambiente de trabajo.

Por ende, para obtener el crecimiento de una empresa es necesario la confianza que se logre entre los colaboradores y de esa manera hacer llegar a los consumidores finales.

c) Sensibilidad

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (como se citaron en Zeithaml, Bitner y Gremler 2009, p. 112) consideran que la sensibilidad es “La disposición a ayudar a los clientes y proporcionar un servicio”. Es por ello, que la actitud del colaborador frente a su labor a desempeñar está desarrollada según las creencias y valores que el colaborador realice en su ambiente de trabajo.

d) Seguridad

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (como se citaron en Zeithaml, Bitner y Gremler 2009, p. 112) determinan que “La seguridad es el conocimiento y cortesía de los colaboradores y su capacidad para generar confianza y seguridad en los clientes”

e) Empatía

Es una habilidad para comprender los problemas (sentimientos, necesidades, etc.) de las personas, ponerse en su lugar y de tal manera poder entender su comportamiento y reacciones emocionales.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (como se citaron en Zeithaml, Bitner y Gremler 2009, p. 112) definen que la empatía es “El cuidado , atención de manera individual que se brinda a los clientes , poniéndose en el lugar de ellos” .

En conclusión, la empatía es un estado emocional donde una de las personas se pone en el lugar de la otra persona, en la cual le demuestra su apoyo incondicional y una comprensión hacia la persona afectada.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el consorcio educativo Ingeniería de Zárate – SJL en el 2018?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018?

¿Qué relación existe entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018?

¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018?

¿Qué relación existe entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018?

¿Cuál es la relación entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación Teórica

Esta investigación se realizó obteniendo los conocimientos acerca de la relación existente entre ambas variables a investigar, por la cual se ha considera la teoría de Arias y Heredia (2012) quien refleja la importancia del desempeño laboral y la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados por Zeithaml, Bitner y Gremler 2009) con la variable de calidad de servicio.

Por ello, se va tener una referencia acerca de las propuestas que se asemejen a la realidad de la empresa que se está investigando. Para el estudio de ambas variables serán sometidos a una medición y análisis, en las cuales se aportarán conocimientos científicos, la cual nos permitirá plasmarlo hacia la realidad existente.

1.5.2 Justificación práctica

Los aportes que se realizará en esta investigación es que va ayudar al Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate –SJL a reconocer los diferentes factores en las que se encuentra fallando con respecto al desempeño de sus colaboradores y la calidad de servicio que brindan. El resultado de la investigación ayudará a tener una mejor administración del personal y desarrollar mejoras en el desempeño de los colaboradores y por consiguiente un mejor resultado en la calidad de servicio para que de este modo sean fidelizados por la empresa. Por otro lado, el presente trabajo será un aporte para futuros investigadores, por lo que se brinda una información hecho en base a la realidad y tiempos distintos.

1.5.3 Justificación Metodológica

La presente investigación busca obtener la relación entre las variables estudiadas (desempeño laboral y calidad de servicio) en las cuales los datos serán recopilados una sola

vez en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate – SJL. Se empleará como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, una por cada variable, una es de desempeño laboral que fue realizado por el autor de la investigación y validado por juicio de expertos un metodólogo y dos temáticos y el otro de calidad de servicio la cual es del modelo SERVQUAL aportado por Parasuraman, Zeithaml y Berry por lo que ya se encuentra validado por dichos autores, por ende dichos instrumentos podrán ser empleados por otras investigaciones posteriores.

1.5.4 Justificación Social

La investigación beneficiará en el ámbito social porque va a generar un ambiente positivo en los clientes que acudan al centro educativo, ya que se recomendará mejoras para la empresa con el fin de mejorar el desempeño del personal administrativo por ende mejorará la calidad de servicio que reciben y de esta manera buscar la fidelización los clientes.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

Hipótesis Específicas

Existe relación entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate – SJL en el 2018.

Existe relación entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

Existe relación entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

Existe relación entre el los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

Existe relación entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Describir la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

Objetivos Específicos

Establecer la relación existente entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

Determinar la relación existente entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

Establecer la relación existente entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

Determinar la relación existente entre el los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

Establecer la relación existente entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

II. MÉTODO

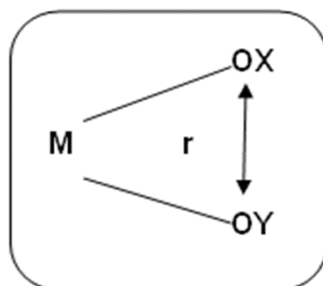
2.1. Diseño de investigación

Para Hernández (Como se citó en Valderrama ,2013) el diseño de investigación se refiere a un plan o estrategias realizadas para resolver las interrogantes que se dan en una investigación. El diseño señala al investigador como el que realiza los objetivos de estudio.

La investigación es de diseño no experimental por lo que las variables no son manipuladas, es decir solo se analizarán como un contexto. Para (Como se citó en Valderrama ,2013) señala que el tipo de diseño no experimental se da al no manipular deliberadamente las variables. Es decir, en la investigación el diseño no experimental es mirar cómo se comportan de forma natural y de esa manera poder describirlos y luego analizarlos.

Se dice que es de corte transversal porque la información se va obtener en un solo momento por el investigador. Según Hernández (Como se citó en Valderrama ,2013) señala que los diseños de tipo transversal o transaccional recolectan datos solo una vez. Su finalidad es describir a las variables y analizarlas para verificar que tengan relación.

Esquema:



Donde:

M : Son los 50 colaboradores del Consorcio Educativo Ingeniería de Zárata - SJL

OX : Es el Desempeño Laboral , que es la primera variable.

OY: Es la Calidad de Servicio , que es la segunda variable.

r: Es la relacion que hay entre ambas variables.

2.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación realizada es básica ya que busca recoger informaciones teoricas acerca de las variables estudiadas. Según Valderrama (2013) señala que la investigación básica “ es conocida como pura o teórica, y busca poner a prueba una teoria escasa y sin ninguna intención de aplicar sus resutlados en problemas prácticos” (p. 38).

Dicha investigación es de nivel descriptivo por que solo va relatar los hechos o sucesos que se obseravarán en el lugar a investigar. Para Hernández (Como se citó en Valderrama ,2013) menciona que el nivel descriptivo busca determianar las características de un fenómeno que se pueda someter a un análisis. Por ello, solamente se pretende recoger datos u informacion sobre las varibales que se estén investigando , mas no indicar como se relacionan estas.

Es por ello, que dicha investigación también es de nivel correlacional porque se busca la relacion que existe entre ambas variables que son el desempeño laboral y la calidad de servicio. Según Hernández (Como se citó en Valderrama ,2013) afirma que la correlación tiene como finalidad conocer el grado de asociación que existe entre dos o más definiciones. El enfoque de dicha investigación es cuantitativo porque se va obtener repuestas de la población con preguntas específicas que nos ayudarán para la toma de desciones y recomendaciones de lo que estamos investigando. Según Valderrama (2013) el enfoque cuantitativo son las “Trascendencias que se plantean en algunas concepciones de la variable a estudiar. Se caracteriza por el análisis y la recolección de datos para realizar la formulación del problema y contrastación de hipótesis” (p. 106).

2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICION
Desempeño Laboral	Según Arias y Heredia (2012) sostienen que el desempeño laboral es “la convicción y las acciones tendientes que realizan los colaboradores para lograr los objetivos, superando las normas y los estándares fijados por la organización” (p. 133).	Para medir la variable de desempeño laboral nos basaremos sus dimensiones: Acciones, comportamiento, organización, resultados y desempeño.	Acciones	Puntualidad	1,2	Ordinal El cuestionario contiene 21 preguntas, la cuales tienes la siguiente escala : Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Talento humano	3,4	
			Comportamiento	Trabajo Individual	5,6	
				Estrés laboral	7,8	
				Comunicación	9,10	
			Organización	Seguridad Laboral	11,12	
				Satisfacción	13,14,15	
			Resultados	Autorrealización	16,17	
				Aptitud	18,19	
			Desempeño	Habilidad	20,21	

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍNDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Calidad de Servicio	Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (Citado por Zeithaml, Bitner y Gremler 2009, p. 111) La calidad de servicio depende de quienes lo proporcionan, así como cuando, en donde y como se proporcionan, las cuales deben cumplir con las expectativas del cliente y satisfacer sus necesidades.	Se obtendrán los datos mediante la encuesta, en la cual se va determinar la importancia que tienen los elementos tangibles, confianza, satisfacción laboral, responsabilidad y empatía.	Confiabilidad	Honestidad	1 ,2,3,4,5	Ordinal El cuestionario contiene 22 preguntas que fueron acoplados al modelo SERVQUAL, y tienen la siguiente escala :	
			Sensibilidad	Seguridad	6,7,8,9		
				Oportuna información			
				Expectativas satisfechas			
			Seguridad	Rapidez en el servicio	10,11,12,13		
				Confianza			
				Bienestar			
			Empatía	Personal calificado	14,15,16,17,18		
				Comunicación			
				Atención personalizada			
Tangibles	Amabilidad del personal	19,20,21, 22		Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5			
	Instalación física						
	Apariencia del personal						
				Medios de comunicación			

2.3. Población y Muestra

Población

La población de esta investigación es finita porque mi objeto de estudios serán todos los colaboradores administrativos del Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate – SJL. Para Valderrama (2013) define que la población es “El conjunto limitado o ilimitado de componentes que tienen características similares al ser observados” (p. 180).

La investigación cuenta con una población de 50 colaboradores, en la cual se vienen desempeñando en el área administrativa del consorcio Ingeniería, la cual se encuentra ubicada en Zárate en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Muestra.

En esta investigación se hizo uso de un censo, es decir se tomó en cuenta el total de la población, ya que el área administrativa del Consorcio Ingeniería tiene una población pequeña, es por ello que se optó por el censo, siendo el proceso más confiable para la obtención de datos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta utilizando el cuestionario como instrumento que se les aplicó al personal administrativo del Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

Instrumentos para la recolección de datos

Se utilizó como instrumento dos cuestionarios que van a medir las variables. El primer cuestionario es de la variable desempeño laboral y cuenta con 21 preguntas y el segundo cuestionario es la variable de la calidad de servicio que consta de 22 preguntas que fueron adaptados al modelo SERVQUAL propuestos por Parasuraman, Zeithaml y Berry, dichos cuestionarios fueron resueltos por los trabajadores del área administrativa de la institución.

Los instrumentos de la investigación presentan la siguiente escala : (1) Nunca , (2) Casi nunca , (3) A veces , (4) Casi siempre, (5) Siempre . Estas escalas ayudarán a la medición para la investigación.

Validez

La validez de los instrumentos a utilizar en esta investigación se realizó con la participación de los expertos de la universidad César Vallejo Lima Este, teniendo como validadores a tres expertos que estaba conformado por un metodólogo y dos temáticos. Según La torre (Como se citó en Valderrama ,2013) sostiene que la validez es el nivel en que se refleja con exactitud el rasgo, características que se pretende investigar.

Tabla 3

Validación de Juicio de Expertos

Nº	Validadores
Experto 1	Dr. Darién Rodríguez Galán
Experte 2	Dr. Edgard Lino Gamarra
Experto 3	Dr. Ricardo Ruiz Villavicencio

Los instrumentos fueron sometidos a un juicio de expertos quienes dieron la validación de dichos cuestionarios obteniendo como puntajes por las preguntas de cada indicador para que sean aplicables.

Tabla 4

Validación por juicio de expertos de la primera variable Desempeño Laboral.

Tabla de validación del Desempeño Laboral				
<i>Validez vasado en el contenido a través de la V de Aiken</i>				
N° Items		□	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Item 2	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Item 4	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Item 5	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Item 8	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 10	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	3.33	0.58	0.78

	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
Item 12	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	4.00	0.00	1.00
Item 13	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
Item 14	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	3.33	0.58	0.78
	Relevancia	4.00	0.00	1.00
Item 15	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
Item 16	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
Item 17	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
Item 18	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	4.00	0.00	1.00
Item 19	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
Item 20	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	4.00	0.00	1.00
Item 21	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00

Tabla 5

Validación por juicio de expertos de la primera variable Calidad de Servicio

Tabla de validación de Calidad de Servicio				
<i>Validez vasado en el contenido a través de la V de Aiken</i>				
Nº Items		□	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Item 3	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Item 6	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Item 10	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	3.67	0.58	0.89

	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
Item 13	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
Item 14	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	4.00	0.00	1.00
Item 15	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	4.00	0.00	1.00
Item 16	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	4.00	0.00	1.00
Item 17	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
Item 18	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	4.00	0.00	1.00
Item 19	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	4.00	0.00	1.00
Item 20	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	4.00	0.00	1.00
Item 21	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
Item 22	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	3.67	0.58	0.89

Confiabilidad.

Hernández (2010) define que la confiabilidad es “la fiabilidad que un cuestionario da mediante los resultados coherentes y con consistencia” (p.200). Es por ello que la confiabilidad se realiza a través del calculo del Alfa de cronbach , realizado por el programa estadístico SPSS 21.

Fiabilidad de la variable desempeño laboral

Los datos recolectados de la variable fueron ingresados al programa estadístico SPSS teniendo como muestra a un grupo piloto de 15 colaboradores del consorcio educativo Ingeniería, quienes respondieron un cuestionario de 21 preguntas en la cual se obtuvo como resultado 0.851 de confiabilidad de alfa de cronbach , por ello podemos decir que el nivel de confiabilidad es buena.

Tabla 6

Alfa de cronbach de la variable Desempeño Laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	21

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Fiabilidad de la variable calidad de servicio

Esta variable fue sometido al nivel de fiabilidad en el programa estadístico SPSS 21 , teniendo como muestra a un grupo piloto de 15 colaboradores del Consorcio Educativo Ingeniería, quienes respondieron a un cuestionario de 22 preguntas la cual obtuvo como resultado 0,811 de confiabilidad en el alfa de cronbach, por ello podemos decir que el nivel de confiabilidad es buena. Así mismo, cabe resaltar que esta variable tiene como teoría a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes diseñan su propio cuestionario de 22 preguntas las cuales ya son validadas por estos expertos.

Tabla 7

Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	22

Fuente: Programa estadístico SPSS

2.5. Método de análisis de datos

Las informaciones recabadas fueron analizadas efectuando las pruebas de hipótesis, las pruebas de correlación para determinar la relación que existe entre las variable desempeño laboral y calidad de servicio del consorcio educativo Ingeniería de Zárata, en las cuales los resultados se muestran mediante tablas y gráficos. La información recabada se empelo en el programa estadístico SPSS 21, por lo que la fiabilidad de los resultados obtenidos fue por el alfa de cronbach.

2.6. Aspectos éticos

La investigación acata los lineamientos éticos de objetividad con relación a la propiedad intelectual. Además de respetar la información que se recabo a los colaboradores encuestados, en la cual su aporte a esta investigación es de suma importancia. Finalmente, para corroborar la intelectualidad de dicha investigación, será procesado por el programa TURNITIN, ya que el compromiso de un profesional es aportar y desarrollar nuevos cambios en los estudios y análisis de las investigaciones.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de Resultados

En esta parte de la investigación es donde se relatan los resultados que se obtienen en la cual se usan las dimensiones e indicadores para cada variable.

3.1.1 Tabla cruzadas de variables

Tabla 8

Distribución de frecuencia para el desempeño laboral y calidad de servicio

		Calidad de Servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Desempeño laboral	Malo	12,0%			12,0%
	Regular	6,0%	16,0%	10,0%	32,0%
	Bueno		24,0%	32,0%	56,0%
Total		18,0%	40,0%	42,0%	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

Tabla 8, nos indica que el desempeño laboral tiene un 56.0% que nos afirma que es bueno y que la calidad de servicio es buena en el 42.0%.

El objetivo general de la investigación es Describir la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018, los resultados que se obtuvieron indican que cuando el desempeño laboral es bueno, el servicio que se brinda es bueno con un 32.0%. Por otro lado, cuando el desempeño laboral es malo, la calidad que se brinda es mala con un 12.0% y regular en un 16%.

Tabla 9

Distribución de frecuencia para Acciones y Calidad de servicio

		Calidad de Servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Acciones	Malo		6,0%	4,0%	10,0%
	Regular	6,0%	16,0%	20,0%	42,0%
	Bueno	12,0%	18,0%	18,0%	48,0%
Total		18,0%	40,0%	42,0%	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

Tabla 9, nos indica que las acciones son buenas en un 48,00 % y que la calidad de servicio es buena en un 42,00%.

La investigación tenía como objetivo específico establecer la relación que existe entre la acción y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárata - SJL en el 2018, mediante los resultados obtenidos se puede indicar que cuando las acciones son buenas, la calidad de servicio que se brinda al cliente también es buena en un 18,00%. A demás que cuando las acciones son regulares, la calidad de servicio es regular con un 16,00%.

Tabla 10

Distribución de frecuencia para Comportamiento y Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Comportamiento	Malo	18,0%	6,0%	12,0%	36,0%
	Regular		28,0%	22,0%	50,0%
	Bueno		6,0%	8,0%	14,0%
Total		18,0%	40,0%	42,0%	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

Tabla 10, nos muestra que el comportamiento es regular en un 50,00% y que la calidad de servicio es buena en 42,00%.

La investigación tiene como objetivo específico determinar la relación que existe entre la acción y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárata - SJL en el 2018, mediante los resultados obtenidos se puede indicar que cuando el comportamiento es bueno, la calidad de servicio que se brinda al cliente también es bueno en un 14,00%. A demás que cuando el comportamiento es regular, el servicio que se brinda es regular con un 28,00%. Finalmente, el comportamiento de los colaboradores es malo, la calidad de servicio es mala en un 18,00%.

Tabla 11

Distribución de frecuencia de Organización y Calidad de Servicio.

		Calidad de Servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Organización	Malo		16,0%	4,0%	20,0%
	Regular	12,0%	20,0%	30,0%	62,0%
	Bueno	6,0%	4,0%	8,0%	18,0%
Total		18,0%	40,0%	42,0%	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

Tabla 11, nos indica que la organización es regular en 62,00% y la calidad de servicio es buena en 42,00%.

La investigación tiene como objetivo específico establecer la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018, los resultados que se obtuvieron indican que la organización es buena y el servicio que se brinda al cliente también es buena con un 8,00%. A demás que la dimensión organización es regular, la calidad de servicio será regular con un 30,00%.

Tabla 12

Distribución de frecuencia de Resultados y Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Resultados	Malo	12,0%			12,0%
	Regular	6,0%	10,0%	6,0%	22,0%
	Bueno		30,0%	36,0%	66,0%
Total		18,0%	40,0%	42,0%	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

Tabla 12, nos afirma que los resultados son buenos en 66,00% y la calidad de servicio es buena en 42,00%.

La investigación tiene como objetivo específico determinar la relación que existe entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018, mediante los resultados obtenidos se puede indicar que cuando los resultados son buenos, el servicio brindado es bueno en un 36,00%. Además, la dimensión de resultado sale regular, la calidad de servicio será regular en 10,00%. Finalmente, cuando el resultado es malo, el servicio brindado es malo en 12,00%.

Tabla 13

Distribución de frecuencia de desempeño y calidad de servicio

		Calidad de Servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Desempeño	Malo	18,0%		2,0%	20,0%
	Regular		36,0%	26,0%	62,0%
	Bueno		4,0%	14,0%	18,0%
Total		18,0%	40,0%	42,0%	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

Tabla 13, nos indica que el desempeño es regular en 62,00% y que la calidad de servicio es buena en 42,00 %.

La investigación tiene como objetivo específico establecer la relación que existe entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018, mediante los resultados obtenidos nos indican que el desempeño es bueno y la calidad de servicio que se brinda al cliente también es buena en 14,00%. Además que el desempeño es regular y la calidad de servicio será regular con un 36,00%. Finalmente, cuando el indicador desempeño es malo, la calidad de servicio será mala en 18,00%.

3.2 Contrastación de Hipótesis General

Tabla 14

Correlaciones Desempeño Laboral - Calidad de Servicio

			Desempeño Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte – SJL en el 2018.

Ha: Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo del Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte – SJL en el 2018.

En la contratación de hipótesis, se encontró evidencias para que la hipótesis general sea aceptada, el índice de correlación es menor que 0,005. Por lo que quiere decir que hay relación entre las dos variables y no se rechaza la hipótesis alterna por que el nivel de significancia es de 0,000 y el índice de correlación es de 0.599 donde indica que hay una buena relación entre ambas variables.

3.3 Contratación de Hipótesis específicas

Tabla 15

Correlaciones de Acciones - Calidad de Servicio

		Acciones	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Acciones	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,237
		N	,047
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	50
		Sig. (bilateral)	,237
		N	,047

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Ho: No existe relación entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte – SJL en el 2018.

Ha: Existe relación entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte - SJL en el 2018.

La primera hipótesis específica demuestra que si hay relación entre las acciones y el servicio de calidad que brinda el personal administrativo del Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte –SJL, que muestra como resultado de la prueba estadística de Rho de spearman con una correlación de $Rho=0,237$ y una Sig. Bilateral = $0,047$ la cual nos indica que existe una correlación moderada entre las acciones y la calidad de servicio del Consorcio Ingeniería de Zárte- SJL.

Tabla 16

Correlaciones Comportamiento – Calidad de Servicio

		Comportamie nto	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Comportamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,284*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	50	50
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,284*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Ho: No existe relación entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

Ha: Existe relación entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018.

La investigación tiene como segunda hipótesis específica si existe relación entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate – SJL, dando como resultado una correlación de $Rho=0,284$ y una Sig. Bilateral = 0,045 la cual indica que existe correlación baja entre el comportamiento y la calidad de servicio del Consorcio Educativo de Zárate – SJL.

Tabla 17

Correlaciones Organización – Calidad de Servicio

		Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,035
		N	50
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,290
		Sig. (bilateral)	,035
		N	50

Fuente: Programa estadístico SPSS.

H₀: No existe relación entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte – SJL en el 2018.

H_a: Existe relación entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte – SJL en el 2018.

La investigación tiene como tercera hipótesis específica que si existe relación entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte – SJL, en donde los resultados del Rho de spearman tiene una correlación de $Rho=0,290$ y una Sig. Bilateral $=0,035$, la cual indica que si hay relación moderada entre la organización y la calidad de servicio del Consorcio Educativo Ingeniería – SJL.

Tabla 18

Correlaciones Resultados – Calidad de Servicio

			Resultados	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Resultados	Coefficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Ho: No existe relación entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte – SJL en el 2018.

Ha: Existe relación entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte – SJL en el 2018.

La investigación presenta como cuarta hipótesis específica que si existe relación entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte – SJL, donde la prueba de Rho de spearman obtuvo una correlación de Rho= 0,590 y una Sig. Bilateral =0,000, por ello se dice que existe una fuerte relación los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo de Zárte – SJL.

Tabla 19

Correlaciones Desempeño – Calidad de Servicio

		Desempeño	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,503**
		N	,000
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	50
		Sig. (bilateral)	,503**
		N	,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Ho: No existe relación entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte –SJL en el 2018.

Ha: Existe relación entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte – SJL en el 2018.

En la quinta hipótesis específica en la investigación muestra que hay relación entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo del Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte –SJL, donde la prueba de Rho Spearman tiene como resultado una correlación de $Rho=0,503$ y un Sig. Bilateral = 0,000, por eso hay una relación fuerte entre el desempeño y calidad de servicio.

IV. DISCUSIÓN

Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo principal describir la relación existente entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate – SJL en el 2018. Así mismo, se halló la relación que existe entre las dimensiones de la variable desempeño laboral (acciones, comportamiento, organización, resultados y desempeño), con la variable Calidad de Servicio. Se concluyó según Rho spearman el coeficiente de correlación es ($r = 0,599$) la cual indica que tiene una correlación alta, además el valor de $P = 0,000$ la cual resulta menor al $P = 0,000$ y por consecuente la relación es significativa a un 95% y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

El mayor problema de dicha investigación se realizó con los colaboradores administrativos de dicho consorcio, en el cual muchas veces no se encontraban en el centro educativo ya que eran rotados en otras sedes por diferentes motivos. Así mismo, otro problema fue que se tuvo que tomar dos veces dichas encuestas por la variable calidad de servicio la cual se encontraba parametrizada con los estándares propuestos por los autores Parasuraman, Zeithaml y Bitner. Así mismo, cabe resaltar que esta empresa está dedicada al rubro educativo por lo que el servicio que brindan es el servicio al cliente que vendrían a ser los padres de familia.

A nivel de validez interna se debe señalar que el instrumento utilizado para la obtención de la información fue validado por juicio de tres expertos de la Universidad César Vallejo Lima Este, donde la variable de desempeño laboral obtuvo un 92% de validación y la calidad de servicio se validó con el 96% por los tres expertos de la Universidad César Vallejo Lima Este, cabe resaltar que este instrumento es acoplado al modelo SERVQUAL propuesto por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry por ende es un instrumento ya es validado y aplicable. Posteriormente se determinó la confiabilidad a través de una prueba piloto que se aplicó a 15 colaboradores del área administrativa, obteniendo un alfa de cronbach de 0,851 para el cuestionario de desempeño laboral y un alfa de cronbach de 0,811 para el cuestionario de calidad de servicio.

Los resultados nos muestran que los clientes fieles del Consorcio educativo Ingeniería de Zárate – SJL califican el desempeño laboral como buena en un 56%, pero hay un grupo que califica el desempeño de los colaboradores como mala en un 12%, situación que deberá ser tomada en cuenta por los dueños o responsables de la empresa. Así mismo, los clientes

indican que están satisfechos con la calidad de servicio que se les viene brindando en la empresa y lo reflejan con un 42%.

Pero si analizamos la relación que existe entre las dos variables se observa que la mayor puntuación de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los clientes del centro educativo consideran que el desempeño laboral es buena con un 56% y los clientes del centro educativo consideran que la calidad de servicio es buena con un 42%. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables, resultado que es certificado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0,599$, Sig. (Bilateral) = 0,000, la cual para que se dé la correlación debe ser menor que $P = 0,05$, es por ello que nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre ambas variables. Estos resultados son menores que los obtenidos Díaz (2016) ($Rho = 0,757$, Sig. (Bilateral) = 0,000; ($p \leq 0,05$)); que demuestra que existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa RECUPLAST en el periodo del 2016 y bastante similar obtenido por Vallejos (2016) ($Rho = 0,0798$, Sig. (Bilateral) = 0,000; ($p \leq 0,05$)); demostrando que existe relación entre ambas variables en la empresa textil MODIPSA en Lima en el año 2016. Ambos resultados nos muestran que si existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en diferentes tipos de empresas, como son las empresas que he considerado en mis antecedentes nacionales para dichos resultados.

Analizando los resultados de las dimensiones de desempeño laboral en forma independiente se observa que la dimensión más alta es el de resultados obteniendo el 66% como puntuación indicando que es bueno; por otro lado se encuentra con un 18 % la dimensión de desempeño con un resultado de bueno, la dimensión de organización tiene un porcentaje de 18% obteniendo un resultado de bueno, la dimensión de acciones obtiene el porcentaje de 10% de bueno y la dimensión de comportamiento obtiene el 14% de bueno, por otro lado se encuentra la variable calidad de servicio con 42% de bueno. Por ende, la junta directiva o los encargados del consorcio educativo Ingeniería deberán mejorar sus indicadores que tienen porcentaje bajo como lo son las acciones y el comportamiento, para ello, deben hablar con sus colaboradores para mejorar el desempeño que vienen realizando a la hora de brindar un servicio.

Los resultados obtenidos en las tablas cruzadas coinciden con la relación de ambas variables y las dimensiones del desempeño laboral con la variable calidad de servicio donde se observa

que cuando los colaboradores realizan un buen trabajo entonces los clientes recibirán un buen servicio y eso está relacionado con un 32%. Así mismo, se comprobó que existe relación entre las acciones y la calidad de servicio en el personal administrativo del consorcio educativo Ingeniería dando como porcentaje un 4% de bueno y un 20% de regular, la dimensión comportamiento tiene relación con la variable calidad de servicio en el personal administrativo del consorcio educativo Ingeniería dando como porcentaje un 8% de bueno y un 22% de regular, la dimensión de organización si tiene relación con la variable calidad de servicio dando como resultado un 8% de bueno y un 30% como regular, la dimensión de resultados tiene relación con la variable calidad de servicio en el personal administrativo del consorcio educativo Ingeniería da como resultado un 36% indicando que es bueno y solo un 6% que es regular y por último la dimensión de desempeño y la calidad de servicio dando como porcentaje el 14% de bueno y 26% de regular.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de la variable de desempeño laboral y calidad de servicio, coinciden con los resultados obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho spearman con resultados altos corresponden a las dimensiones de resultados ($Rho=0.590$, Sig. Bilateral = $0,000$); desempeño ($Rho= 0, 503$, Sig. Bilateral= $0,000$), acciones ($Rho=0,237$, Sig. Bilateral= $0, 047$), organización ($Rho= 0,290$, Sig. Bilateral= $0, 035$), comportamiento ($Rho= 0,284$, Sig. Bilateral= $0,045$). Por ende, se puede afirmar que todas las dimensiones del desempeño laboral están correlacionadas en forma directa ya sea alta o baja la correlación con la variable de calidad de servicio, teniendo en cuenta que la correlación de dimensiones más alta en el desempeño laboral sería los resultados y la más baja son las acciones.

Ahora, si comparamos estos resultados de correlación obtenidos con los resultados de las investigaciones previas, tenemos a Díaz (2016) encuentra que los resultados tienen correlación con la calidad de servicio ($Rho=0,615$, Sig. Bilateral= $0,000$; ($P\leq 0,05$)). Vallejos (2016) indica que existe relación entre el desempeño y la calidad de servicio ($Rho=0,795$, Sig. Bilateral= $0,000$; ($P\leq 0,05$)) y finalmente Seminario (2014) determina que existe relación entre las acciones y la calidad de servicio ($Rho=0,620$, Sig. Bilateral= $0,000$; ($P\leq 0,05$)). En conclusión, después de realizar las comparaciones con otros investigadores de ambas variable, dieron como resultado que si existe correlación ente el desempeño labroal y la calidad de servicio, por ende se llegó a la conclusión que si se mejora el desempeño de los colaboradores del consorcio educativo se podrá mejorar la calidad de servicio al cliente. Así

mismo, se debe tomar en cuenta el proponer mejoras para las dimensiones con bajas puntuaciones como el comportamiento de los colaboradores sin olvidar las demás dimensiones del desempeño laboral. El trabajo de investigación dio como resultado que existe un mal desempeño laboral por parte de los colaboradores , lo que genera que haya un clima laboral negativo por la cual se ven afectados a la hora de resolver sus tareas encomendadas, así mismo, los colaboradores se encuentran desmotivados por la falta de incentivos, reconocimientos, etc.

V. CONCLUSIONES

Conclusiones

Dados los resultados de la investigación realizada en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate –SJL en el 2018 se recopiló información por la cual se obtienen las siguientes conclusiones:

1.- La presente investigación concluye en que existe una correlación alta de $Rho=0,599$ con una Sig. Bilateral = 0,000, entre las variables de desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate –SJL en el 2018. Además, el desempeño laboral es percibido como buena en un 56% por los colaboradores y un 42% también es bueno en cuanto a la calidad de servicio, es por ello que nos da entender que el personal administrativo tiene un buen desempeño y por ende brinda un buen servicio al cliente.

2.- Respecto al planteamiento de la hipótesis específica 1, se identificó que existe correlación significativa entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate – SJL en el 2018, el valor del $Rho =0,437$ por ende se dice que es una correlación positiva moderada y una Sig. Bilateral= 0,027. Se concluye que las acciones de los colaboradores mejorara el desempeño que vienen realizando en sus labores, haciendo que la calidad que se brinde al cliente mejore continuamente.

3.- Respecto al planteamiento de la hipótesis específica 2, se identificó que existe una correlación significativa entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate – SJL en el 2018, el valor de $Rho=0,284$ la cual indica que es baja pero tiene correlación con un nivel de Sig. Bilateral = 0,045. En conclusión, el comportamiento de los colaboradores es importante para el buen funcionamiento de la empresa, saber controlar su estrés laboral es parte del buen desarrollo de sus tareas encomendadas y de esa manera poder satisfacer las necesidades de los clientes, brindando un buen servicio.

4.- En cuánto al planteamiento de la hipótesis específica 3, se determinó que existe una correlación significativa entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate – SJL en el 2018, el valor de $Rho=0,290$ la cual indica que es una correlación baja pero que si tiene correlación con un

nivel de Sig. Bilateral= 0,03. En conclusión, la organización es parte fundamental del buen desempeño de los colaboradores, teniendo en cuenta la comunicación y la seguridad que ellos deben tener al momento de realizar sus funciones y de esa manera poder brindar el servicio requerido por los clientes.

5.- Para el planteamiento de la hipótesis específica 4, se determinó que existe correlación significativa entre los resultados y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte – SJL en el 2018, el valor de $Rho= 0,590$ la cual indica que es una correlación alta con un nivel de Sig. Bilateral= 0,000. En conclusión, los resultados son el reflejo del eficiente trabajo que realizan los colaboradores en la empresa, por ende, esto será reflejado de manera positiva en el momento que se brinde el servicio a los clientes.

6.- En cuanto al planteamiento de la hipótesis específica 5 , se determinó que existe correlación significativa entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo del Consorcio Educativo Ingeniería de Zárte – SJL en el 2018, el valor de $Rho=0,503$ la cual indica que la correlación es alta con un nivel de Sig., Bilateral= 0,000. Por ende, se concluye que el desempeño es el reflejo de las actitudes y habilidades que muestran los colaboradores a la hora de realizar las tareas encomendadas por sus superiores y esto se verá reflejado en la buena calidad de servicio que recibe el cliente.

VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones

1.- Dada las conclusiones se proponen las siguientes recomendaciones para las variables desempeño laboral y calidad de servicio, ya que se concluyó en que existe relación significativa, por ende se recomienda que mejore el desempeño laboral de los colaboradores para que de esta forma se brinde una buena calidad de servicio.

2.- Para esta dimensión de acciones, se recomienda que la empresa debe mejorar en el control de puntualidad de los colaboradores, se propone hacer seguimiento a las asistencias del personal y realizar las sanciones correspondientes, así mismo, la empresa debe de reconocer el nivel de talento humano que tienen sus colaboradores ya que esto ayuda al cumplimiento de los objetivos.

3.- Para la dimensión de comportamiento, se recomienda que mejore el trabajo individual entre sus colaboradores, realizando talleres de confraternidad y trabajo en equipo, así mismo, se recomienda realizar charlas de estrés laboral para que esto ayude a mejorar en el desempeño de sus funciones y se vea reflejado en la atención que brindan a los clientes, para finalizar se recomienda que realicen pausas activas ya que eso le permitirá al colaborador relajarse ante las responsabilidades de sus funciones.

4.- Para la dimensión de organización, se recomienda mejorar la comunicación entre los colaboradores y jefes de área, así mismo, se debe entablar una comunicación asertiva entre compañeros y trabajar en equipo para que cumplan los objetivos de la empresa. Por otro lado, se recomienda realizar charlas respecto a la seguridad laboral de los colaboradores, capacitar al personal con las rutas de evacuación en el centro educativo.

5.- Para la variable de resultados, se recomienda tener en cuenta la satisfacción de los colaboradores a la hora que realizan sus funciones por ello se debe motivar al personal con incentivos, bonificaciones o reconocimientos por parte de sus superiores. Así mismo, se les recomienda que deban tomar en cuenta que el personal debe sentirse satisfecho a la hora de cumplir con sus funciones.

6.- Para la dimensión de desempeño, se recomienda tener en cuenta y evaluar las aptitudes y habilidades que tienen sus colaboradores para el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, se deben crear talleres donde el personal pueda mostrar las habilidades que posee para una determinada función y eso lo use de forma positiva para el desarrollo eficiente de las tareas encomendadas por la empresa.

VII. REFERENCIAS

Referencias

Abadí, M. (2004). *Calidad de servicio*. Buenos Aires: Argentina.

- Arias, L. & Heredia, V. (2012). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. (1era ed). Mexico: Trillax.
- Bernardin, H.; Russell, J. (1993). *Human Resource Management An Experimental Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Bohórquez, P. (2002). *Planificación estratégica y desempeño laboral*. (2da ed). México: Alfaomega
- Boudreau, J.; Milkovich, G. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia*. (6ta ed). Estados Unidos: Wesley.
- Colunga, D. (1995). *Administración para la calidad*. México: Panorama.
- Córdova, I. (2001). *Estadística Aplicada a la Investigación*. Lima: San Marcos.
- Davenport, T. (2006). *Capital Humano: Creando ventajas competitivas a través de las personas*. (1era ed). España: Deusto.
- Díaz Ignacio, S. (2016). *Desempeño laboral y Calidad de servicio de los colaboradores del área operativa en la empresa Recuplast S.A.C San Juan de Lurigancho 2016*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de Mayo del 2018).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hersey, P. (1996). *Management of organizational behavior: utilizing human resources*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Huaraca, Y. & Ore, R. (2016). *El desempeño Laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1033/TP-UNH.ADMIN.00115.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Latorre, J. (2012). *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Meléndez, W. (2011). *Técnicas de Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Lima: CREA.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2012). *Introducción de la gestión de calidad*. Madrid: Delta.
- Pérez, J. (2009). *Propuesta de un sistema para la evolución del desempeño laboral en una empresa manufacturera*. México: Universitaria.
- Pernía, K. & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del Ac Sociopsicodramático*. (1era ed). Mexico: EAE
- Rodríguez, M. (2002). *Introducción a la Administración con enfoque de sistema*. España.
- Romero, F. & Urdenata, E. (2009). *Desempeño laboral y Calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
- Sánchez, C. (1998). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Lumbreras.
- Seminario Canales, A. (2014). *Desempeño laboral y calidad de servicio en la oficina registral Lima del RENIEC 2014*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de Mayo de 2018)
- Siliceo, A; Casares, A y Gonzales, J. (2000). *Liderazgo, Valores y Desempeño Laboral. Hacia una Organización Competitiva*. México. Editorial McGraw-Hill.
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. (5ta ed). México: Prentice Hall.

Stoner, J. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (1era ed). México: Prentice Hall.

Universia México (2018). *Trabajadores mexicanos insatisfechos con su trabajo*. Recuperado de <http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2013/11/04/1060999/78-trabajadores-mexicanos-esta-insatisfecho-trabajo.html#>

Valderrama, L. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2da ed). Perú: San Marcos.

Vallejos Tantavilca, B. (2016). *Calidad de servicio y desempeño laboral del área logística desde la perspectiva de los supervisores de la empresa MODIPSA, Lima, 2016*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de Mayo de 2018)

Vargas, A. (2011). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa SAFE DRIVE de la ciudad de abanto*. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1061/1/443%20Ing.pdf>

Zamora, M. (2006). *Estadística descriptiva*. Lima: San Marcos.

Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2012). *Marketing de Servicios*. (5ta ed). México: Mc Graw

VIII.ANEXOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Edad: _____ Sexo: _____ Tiempo de servicio: _____

INSTRUCCIONES: A continuación se le muestra un conjunto de preguntas relativamente cortas que permite hacer una descripción de como usted percibe a la organización en la que trabaja. Para ellos debe de marcar con una X con sinceridad cada una de ellas.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

	PREGUNTAS	S	C S	A V	C N	N
1.	¿Usted llega puntual a su centro de trabajo?	S	C S	A V	C N	N
2.	¿Usted cumple con sus tareas administrativas encomendadas por su superior?	S	C S	A V	C N	N
3.	¿Te sientes motivado para tus labores administrativas?	S	C S	A V	C N	N
4.	¿El personal administrativo tiene el poder de tomar decisiones importantes en la empresa?	S	C S	A V	C N	N
5.	¿Cuentas con habilidades que le ayuden a desarrollar sus funciones de manera óptima?	S	C S	A V	C N	N
6.	¿Crees que el trabajo individual ayude al crecimiento de la empresa?	S	C S	A V	C N	N
7.	¿Realizan algún tipo de dinámica en la empresa para reducir el estrés laboral?	S	C S	A V	C N	N
8.	¿Usted recibe capacitaciones acerca del estrés laboral?	S	C S	A V	C N	N
9.	¿Existe comunicación asertiva con los jefes de área?	S	C S	A V	C N	N
10.	¿Los colaboradores promueven el clima organizacional en la empresa?	S	C S	A V	C N	N
11.	¿La empresa cuenta con recursos que faciliten el desempeño de los colaboradores?	S	C S	A V	C N	N
12.	¿La empresa realiza charlas acerca de la seguridad laboral dentro de la empresa?	S	C S	A V	C N	N

13 .	¿Se encuentra satisfecho con las responsabilidades que demanda su puesto?	S	C S	A V	C N	N
14 .	¿Se encuentra satisfecho con su horario de trabajo?	S	C S	A V	C N	N
15 .	¿Te encuentras satisfechos con los salarios proporcionados por la empresa?	S	C S	A V	C N	N
16 .	¿La empresa te da la oportunidad de realizar línea de carrera?	S	C S	A V	C N	N
17	¿Usted se siente realizado profesionalmente dentro de la empresa?	S	C S	A V	C N	N
18 .	¿Tienes dificultades para realizar tus tareas administrativas?	S	C S	A V	C N	N
19 .	¿Realizas tus labores administrativas con eficiencia y eficacia?	S	C S	A V	C N	N
20 .	¿Usted cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima?	S	C S	A V	C N	N
21 .	¿Tus habilidades ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	S	C S	A V	C N	N

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Edad: _____ Sexo: _____ Tiempo de servicio: _____

INSTRUCCIONES: A continuación se le muestra un conjunto de preguntas relativamente cortas que permite hacer una descripción de como usted percibe a la organización en la que trabaja. Para ellos debe de marcar con una X con sinceridad cada una de ellas.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	Cuándo el Consorcio educativo Ingeniería promete hacer algo en un cierto tiempo, lo cumple.	S	CS	AV	CN	N
2.	Cuando tiene un problema, el consorcio educativo Ingeniería muestra un sincero interés en resolverlo.	S	CS	AV	CN	N
3.	El consorcio educativo Ingeniería desempeña bien el servicio la primera vez.	S	CS	AV	CN	N
4.	El consorcio educativo Ingeniería proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo.	S	CS	AV	CN	N
5.	El consorcio educativo Ingeniería insiste en registros libres de error.	S	CS	AV	CN	N
6.	El consorcio educativo Ingeniería mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutaran los servicios.	S	CS	AV	CN	N
7.	Los empleados del consorcio educativo Ingeniería le dan un servicio expedito.	S	CS	AV	CN	N
8.	Los empleados del consorcio educativo Ingeniería siempre están dispuestos a ayudarlo.	S	CS	AV	CN	N
9.	Los empleados del consorcio educativo Ingeniería nunca están demasiado ocupados para responder la solicitud.	S	CS	AV	CN	N
10.	El comportamiento de los empleados del consorcio educativo Ingeniería infunde confianza en usted.	S	CS	AV	CN	N
11.	Usted se siente seguro en sus transacciones con el consorcio educativo Ingeniería.	S	CS	AV	CN	N
12.	Los empleados del consorcio educativo Ingeniería son corteses de manera consistente con usted.	S	CS	AV	CN	N
13.	Los empleados del consorcio educativo Ingeniería tienen el conocimiento para responder a sus preguntas.	S	CS	AV	CN	N
14.	El consorcio educativo Ingeniería le da atención individual.	S	CS	AV	CN	N
15.	El consorcio educativo Ingeniería tienen empleados que le dan atención personal.	S	CS	AV	CN	N
16.	El consorcio educativo Ingeniería se ocupa de sus mejores intereses.	S	CS	AV	CN	N

17.	Los empleados del consorcio educativo Ingeniería entienden sus necesidades específicas	S	CS	AV	CN	N
18.	El consorcio educativo Ingeniería tiene horarios de operación convenientes para todos sus clientes.	S	CS	AV	CN	N
19.	El consorcio educativo Ingeniería tiene equipo de aspecto moderno.	S	CS	AV	CN	N
20.	Las instalaciones físicas del consorcio educativo Ingeniería son visualmente atractivas.	S	CS	AV	CN	N
21.	Los empleados del consorcio educativo Ingeniería se ven pulcros.	S	CS	AV	CN	N
22.	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos en el consorcio educativo Ingeniería.	S	CS	AV	CN	N



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci			Relevanci			Claridad			Sugerencias	
		a ¹			a ²			3				
	DIMENSIÓN 1: ACCIONES	M D	D	A	M A	M D	A	M A	M D	A	M A	
	Puntualidad											
1	¿Usted llega puntual a su centro de trabajo?			X				X			X	
2	¿Usted cumple con sus tareas administrativas encomendadas por su superior?				X			X				X
	Talento humano											
3	¿Te sientes motivado para tus labores administrativas?			X				X			X	
4	¿El personal administrativo tiene el poder de tomar decisiones importantes en la empresa?				X			X			X	
	DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTO											
	Trabajo individual											
5	¿Cuentas con habilidades que le ayuden a desarrollar sus funciones de manera óptima?			X				X			X	
6	¿Crees que el trabajo individual ayude al crecimiento de la empresa?				X			X				X
	Estrés laboral											
7	¿Realizan algún tipo de dinámica en la empresa para				X			X			X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

19	¿Realizas tus labores administrativas con eficiencia y eficacia?			X					X			X	
	Habilidades												
20	¿Usted cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima?			X				X				X	
21	¿Tus habilidades ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?				X				X				X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RODRIGUEZ GALAN, DANIEL

DNI: 20044257

Especialidad del
validador: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

... 13 de 06 del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio (Modelo SERVQUAL)

DIMENSIÓN	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Honestidad													
1	¿Cuándo el Consorcio educativo Ingeniería promete hacer algo en un cierto tiempo, lo cumple?				X			X					X	
2	¿El consorcio educativo Ingeniería proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo?			X					X			X		
	Seguridad													
3	¿Cuándo tiene un problema, el consorcio educativo Ingeniería muestra un sincero interés en resolverlo?			X					X				X	
4	¿El consorcio educativo Ingeniería insiste en registros libres de error?				X								X	
5	¿El consorcio educativo Ingeniería desempeña bien el servicio la primera vez?				X			X				X		
	DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD													
	Oportuna Información													
6	¿El consorcio educativo Ingeniería mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutaran los servicios?				X				X				X	



15	¿El consorcio educativo Ingeniería tiene horarios de operación convenientes para todos sus clientes?			X				X			X
16	¿El consorcio educativo Ingeniería se ocupa de sus mejores intereses?			X			X				X
17	¿El consorcio educativo Ingeniería le da atención individual?			X			X		X		
	Amabilidad del personal										
18	¿El consorcio educativo Ingeniería tiene empleados que le dan atención personal?			X			X				X
	DIMENSIÓN 5: TANGIBLES										
	Instalación física										
19	¿Las instalaciones físicas del consorcio educativo Ingeniería son visualmente atractivas?			X			X				X
20	¿Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos en el consorcio educativo Ingeniería?			X			X				X
	Apariencia del personal										
21	¿Los empleados del consorcio educativo Ingeniería se ven pulcros?			X			X				X
	Medios de comunicación										
22	¿El consorcio educativo Ingeniería tiene equipo de aspecto moderno?			X			X				X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. RODRIGUEZ GALAN, DARIEN

DNI: 20044257

Especialidad del

validador: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...13 de 06 del 2018

Firma del Experto Informante.

Especialidad

METODÓLOGO



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci			Relevanci			Claridad			Sugerencias		
		a ¹			a ²			3					
	DIMENSIÓN 1: ACCIONES	M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M
		D			A	D			A	D			A
	Puntualidad												
1	¿Usted llega puntual a su centro de trabajo?				X			X					X
2	¿Usted cumple con sus tareas administrativas encomendadas por su superior?				X			X					X
	Talento humano												
3	¿Te sientes motivado para tus labores administrativas?				X			X					X
4	¿El personal administrativo tiene el poder de tomar decisiones importantes en la empresa?				X			X					X
	DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTO												
	Trabajo individual												
5	¿Cuentas con habilidades que le ayuden a desarrollar sus funciones de manera óptima?				X			X					X
6	¿Crees que el trabajo individual ayude al crecimiento de la empresa?				X			X					X
	Estrés laboral												
7	¿Realizan algún tipo de dinámica en la empresa para				X			X					X



	reducir el estrés laboral?												
8	¿Usted recibe capacitaciones acerca del estrés laboral?			X					X				X
	DIMENSIÓN 3: ORGANIZACIÓN												
	Comunicación												
9	¿Existe comunicación asertiva con los jefes de área?			/	X				X				X
10	¿Los colaboradores promueven el clima organizacional en la empresa?				X				X				X
	Seguridad laboral												
11	¿La empresa cuenta con recursos que faciliten el desempeño de los colaboradores?				X				X				X
12	¿La empresa realiza charlas acerca de la seguridad laboral dentro de la empresa?				X				X				X
	DIMENSIÓN 4: RESULTADOS												
	Satisfacción												
13	¿Se encuentra satisfecho con las responsabilidades que demanda su puesto?				X				X				X
14	¿Se encuentra satisfecho con su horario de trabajo?				X				X			X	
15	¿Te encuentras satisfechos con los salarios proporcionados por la empresa?				X				X				X
	Autorrealización												
16	¿La empresa te da la oportunidad de realizar línea de carrera?				X				X				X
17	¿Usted se siente realizado profesionalmente dentro de la empresa?			X					X				X
	DIMENSIÓN 5: DESEMPEÑO												
	Aptitud												
18	¿Tienes dificultades para realizar tus tareas administrativas?				X				X				X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

19	¿Realizas tus labores administrativas con eficiencia y eficacia?				X				X				X	
	Habilidades													
20	¿Usted cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima?				X				X				X	
21	¿Tus habilidades ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?				X				X				X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO

DNI: 09809744

Especialidad del

validador: TECNICO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de JUNIO del 2018

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio (Modelo SERVQUAL)

DIMENSIÓN	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Honestidad													
1	¿Cuándo el Consorcio educativo Ingeniería promete hacer algo en un cierto tiempo, lo cumple?				X				X				X	
2	¿El consorcio educativo Ingeniería proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo?				X				X				X	
	Seguridad													
3	¿Cuándo tiene un problema, el consorcio educativo Ingeniería muestra un sincero interés en resolverlo?				X				X				X	
4	¿El consorcio educativo Ingeniería insiste en registros libres de error?				X				X				X	
5	¿El consorcio educativo Ingeniería desempeña bien el servicio la primera vez?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD													
	Oportuna Información													
6	¿El consorcio educativo Ingeniería mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios?				X				X				X	

[illegible]



15	¿El consorcio educativo Ingeniería tiene horarios de operación convenientes para todos sus clientes?				X					✓					X
16	¿El consorcio educativo Ingeniería se ocupa de sus mejores intereses?				X					X					✓
17	¿El consorcio educativo Ingeniería le da atención individual?				X					X					X
	Amabilidad del personal														
18	¿El consorcio educativo Ingeniería tiene empleados que le dan atención personal?				X					X					✓
	DIMENSIÓN 5: TANGIBLES														
	Instalación física														
19	¿Las instalaciones físicas del consorcio educativo Ingeniería son visualmente atractivas?				X					X					X
20	¿Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos en el consorcio educativo Ingeniería?				X					X					X
	Apariencia del personal														
21	¿Los empleados del consorcio educativo Ingeniería se ven pulcros?				X					X					X
	Medios de comunicación														
22	¿El consorcio educativo Ingeniería tiene equipo de aspecto moderno?				X					X					X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO

DNI: 09809744

Especialidad del

validador: TECNICO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de JUNIO del 2018

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci			Relevanci			Claridad			Sugerencias		
		a¹			a²			³					
	DIMENSIÓN 1: ACCIONES	M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M
		D			A	D			A	D			A
	Puntualidad												
1	¿Usted llega puntual a su centro de trabajo?			X					X				X
2	¿Usted cumple con sus tareas administrativas encomendadas por su superior?			X					X				X
	Talento humano												
3	¿Te sientes motivado para tus labores administrativas?			X					X				X
4	¿El personal administrativo tiene el poder de tomar decisiones importantes en la empresa?			X					X				X
	DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTO												
	Trabajo individual												
5	¿Cuentas con habilidades que le ayuden a desarrollar sus funciones de manera óptima?			X					X				X
6	¿Crees que el trabajo individual ayude al crecimiento de la empresa?			X /					X				X
	Estrés laboral												
7	¿Realizan algún tipo de dinámica en la empresa para			X					X				X

[illegible]



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

19	¿Realizas tus labores administrativas con eficiencia y eficacia?				X			X			X
	Habilidades										
20	¿Usted cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima?				X		X				X
21	¿Tus habilidades ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?				X			X			X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDGAR LINO GAMA RRA

DNI: 32650876

Especialidad del

validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

13 de 06 del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio (Modelo SERVQUAL)

DIMENSIÓN	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD													
	Honestidad													
1	¿Cuándo el Consorcio educativo Ingeniería promete hacer algo en un cierto tiempo, lo cumple?				X				X				X	
2	¿El consorcio educativo Ingeniería proporciona sus servicios en el momento que promete hacerlo?				X				X				X	
	Seguridad													
3	¿Cuándo tiene un problema, el consorcio educativo Ingeniería muestra un sincero interés en resolverlo?				X				X				X	
4	¿El consorcio educativo Ingeniería insiste en registros libres de error?				X				X				X	
5	¿El consorcio educativo Ingeniería desempeña bien el servicio la primera vez?				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD													
	Oportuna Información													
6	¿El consorcio educativo Ingeniería mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutaran los servicios?				X				X				X	

[illegible]



15	¿El consorcio educativo Ingeniería tiene horarios de operación convenientes para todos sus clientes?			X			X			X
16	¿El consorcio educativo Ingeniería se ocupa de sus mejores intereses?			X			X			X
17	¿El consorcio educativo Ingeniería le da atención individual?			X			X			X
	Amabilidad del personal									
18	¿El consorcio educativo Ingeniería tiene empleados que le dan atención personal?			X			X			X
	DIMENSIÓN 5: TANGIBLES									
	Instalación física									
19	¿Las instalaciones físicas del consorcio educativo Ingeniería son visualmente atractivas?			X			X			X
20	¿Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos en el consorcio educativo Ingeniería?			X			X			X
	Apariencia del personal									
21	¿Los empleados del consorcio educativo Ingeniería se ven pulcros?			X			X			X
	Medios de comunicación									
22	¿El consorcio educativo Ingeniería tiene equipo de aspecto moderno?			X			X			X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDEAR LINO CAMARA

DNI: 32650876

Especialidad del

validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de 06 del 20118

Firma del Experto Informante.

Especialidad

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Dimensiones	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN			
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Definición conceptual V1	Definición Operacional V1	Dimensiones V1	Indicadores V1				
El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio del Personal Administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018	¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018?	Describir la relación existente entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018.	Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018.	Desempeño Laboral	Según Arias y Heredia (2012) quien determina que “el desempeño laboral es “la convicción y las acciones tendientes que realizan los colaboradores para lograr los objetivos, superando las normas y los estándares fijados por la organización” (p. 133).	Para medir la variable de desempeño laboral nos basaremos sus dimensiones: Acciones, comportamiento, organización, resultados y desempeño.	Acciones	Puntualidad	Cuestionario			
								Talento humano				
	Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específico				Comportamiento	Trabajo Individual				
								Estrés laboral				
	¿Cuál es la relación entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018?	Establecer la relación existente entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018.	Existe relación entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018.				Organización	Comunicación				
								Seguridad Laboral				
	¿Qué relación existe entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018?	Determinar la relación existente entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018.	Existe relación entre el comportamiento y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018.				Resultados	Satisfacción				
								Autorrealización				
				Variable 2	Definición conceptual V2	Definición Operacional V2	Desempeño	Aptitud				
								Habilidad				
	¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018?	Establecer la relación existente entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018.	Existe relación entre la organización y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018.				Calidad de Servicio	Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) (Citado por Zeithaml, Bitner y Gremler 2009) la “Calidad de servicio depende de quienes lo proporcionan, así como cuando, en donde y como se proporcionan, las cuales deben cumplir con las expectativas del cliente y satisfacer sus necesidades” (p. 111).		Se obtendrán los datos mediante la encuesta, en la cual se va determinar la importancia que tienen la confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles	Confiabilidad	Honestidad
												Seguridad
											Sensibilidad	Oportuna información
												Expectativas satisfechas
												Rapidez en el servicio
											Seguridad	Confianza
	¿Cuál es la relación entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018?	Establecer la relación existente entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018	Existe relación entre el desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zarate - SJL en el 2018.						Bienestar			
									Personal calificado			
			Empatia	Comunicación								
				Atención personalizada								
				Amabilidad del personal								
									Tangibles		Instalación física	
											Apariencia del personal	
											Medios de comunicación	

TABLA DE ESPECIFICACIONES DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
DESEMPEÑO LABORAL	Acciones	25%	Puntualidad	1-2	Ordinal (Escala de Likert)
			Talento Humano	3-4	
	Comportamiento	20%	Trabajo individual	5-6	
			Estrés laboral	7-8	
	Organización	10%	Comunicación	9 - 10	
			Seguridad laboral	11 - 12	
	Resultados	35%	Satisfacción	13 -15	
			Autorrealización	16 -17	
	Desempeño	10%	Aptitud	18-19	
			Habilidades	20 - 21	
CALIDAD DE SERVICIO	Confiabilidad	10%	Honestidad	1 - 2	
			Seguridad	3 - 5	
	Sensibilidad	20%	Oportuna información	6	
			Expectativas satisfechas	7	
			Rapidez en el servicio	8 - 9	
	Seguridad	10%	Confianza	10	
			Bienestar	11	
			Personal calificado	12 -13	
	Empatía	40%	Comunicación	14	
			Atención personalizada	15 - 17	
			Amabilidad del personal	18	
	Tangibles	20%	Instalación física	19 -20	
			Apariencia del personal	21	
			Medios de comunicación	22	

Fuente: Elaboración Propio

DETALLE DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Alfa de cronbach de la variable Desempeño Laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	21

Fuente: Programa estadístico SPSS.

Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	22

Fuente: Programa estadístico SPSS

BASES DE DATOS																											
VARIABLE	DESEMPEÑO LABORAL																										
DIMENSIONES	PUNTUALIDAD				PP	TRAB. INDIVIDUAL				PP	COMUNICACIÓN				PP	SATISFACCION				PP	APTITUD				PP		
	TALENTO HUMANO					ESTRÉS LABORAL					SEGURIDAD LABORA					AUTOREALIZACION					HABILIDADES						
SUJETO ÍTEM	1	2	3	4	PP	5	6	7	8	PP	9	10	11	12	PP	13	14	15	16	17	PP	18	19	20	21	PP	TOTAL
1	3	5	4	3	15	3	4	5	5	17	3	3	4	1	11	3	2	4	4	3	16	4	5	4	3	16	59
2	5	5	4	3	17	3	4	5	5	17	3	3	4	1	11	3	2	3	4	3	15	4	5	3	3	15	60
3	5	5	3	2	15	3	3	4	4	14	4	4	4	1	13	3	2	3	3	2	13	4	4	3	2	13	55
4	3	5	3	2	13	2	3	4	4	13	4	4	5	1	14	2	1	3	3	2	11	3	4	2	2	11	51
5	4	4	3	2	13	2	3	3	4	12	5	4	5	1	15	2	1	2	3	2	10	3	4	2	3	12	50
6	3	5	4	3	15	3	4	5	5	17	3	3	4	1	11	3	2	4	4	3	16	4	5	4	3	16	59
7	5	5	4	3	17	3	4	5	5	17	3	3	4	1	11	3	2	3	4	3	15	4	5	3	3	15	60
8	5	5	3	2	15	3	3	4	4	14	4	4	4	1	13	3	2	3	3	2	13	4	4	3	2	13	55
9	3	5	3	2	13	2	3	4	4	13	4	4	5	1	14	2	1	3	3	2	11	3	4	2	2	11	51
10	4	4	3	2	13	2	3	3	4	12	5	4	5	1	15	2	1	2	3	2	10	3	4	2	3	12	50
11	3	5	4	3	15	3	4	5	5	17	3	3	4	1	11	3	2	4	4	3	16	4	5	4	3	16	59
12	5	5	4	3	17	3	4	5	5	17	3	3	4	1	11	3	2	3	4	3	15	4	5	3	3	15	60
13	5	5	3	2	15	3	3	4	4	14	4	4	4	1	13	3	2	3	3	2	13	4	4	3	2	13	55
14	3	5	3	2	13	2	3	4	4	13	4	4	5	1	14	2	1	3	3	2	11	3	4	2	2	11	51
15	4	4	3	2	13	2	3	3	4	12	5	4	5	1	15	2	1	2	3	2	10	3	4	2	3	12	50
16	4	4	4	3	15	5	5	4	4	18	3	4	3	4	14	3	4	4	3	3	17	3	4	4	4	15	64
17	4	4	4	3	15	5	4	5	4	18	3	3	3	3	12	3	4	4	3	3	17	3	4	4	4	15	62
18	4	4	4	3	15	5	4	3	4	16	3	4	3	4	14	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	16	62
19	4	4	3	3	14	5	5	3	5	18	3	5	2	3	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	4	15	62
20	3	4	4	2	13	4	5	3	4	16	3	4	2	4	13	3	4	4	2	3	16	3	5	4	4	16	58
21	5	4	4	2	15	5	5	4	5	19	3	3	3	4	13	3	5	4	3	3	18	3	4	4	4	15	65
22	5	5	3	2	15	5	4	3	5	17	4	4	3	3	14	4	4	4	3	2	17	3	4	4	4	15	63
23	3	5	3	2	13	4	4	4	5	17	4	3	3	3	13	4	4	4	3	2	17	3	4	3	4	14	60
24	3	4	3	3	13	4	5	4	4	17	4	4	2	4	14	4	3	4	3	2	16	2	5	4	5	16	60
25	4	4	3	2	13	5	4	4	5	18	4	3	3	4	14	3	3	4	3	2	15	3	4	4	4	15	60
26	4	5	3	2	14	4	5	3	5	17	4	4	2	4	14	4	4	3	3	2	16	2	3	4	4	13	61
27	4	5	3	2	14	5	5	3	3	16	3	3	2	4	12	4	4	3	2	2	15	3	3	4	5	15	57
28	5	5	3	3	16	4	4	2	3	13	4	4	2	4	14	3	5	3	2	3	16	4	4	4	5	17	59
29	5	5	4	3	17	3	4	2	4	13	3	3	2	4	12	4	5	4	2	3	18	4	3	4	4	15	60
30	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	2	5	14	3	5	3	3	2	16	3	4	5	5	17	56
31	4	3	3	3	13	4	4	3	4	15	3	4	2	5	14	4	3	4	3	3	17	2	5	4	4	15	59
32	4	3	3	3	13	3	5	2	4	14	4	4	3	4	15	4	4	3	4	2	17	4	5	5	5	19	59
33	4	5	4	2	15	4	5	2	4	15	3	4	2	3	12	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	17	59
34	3	5	4	3	15	5	5	4	4	18	4	4	2	3	13	3	4	3	4	3	17	2	5	5	5	17	63
35	3	5	3	2	13	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	4	3	2	17	4	5	5	4	18	60
36	3	5	3	3	14	4	4	2	5	15	3	5	3	3	14	3	4	4	3	3	17	2	5	5	5	17	60
37	4	5	4	2	15	4	4	2	5	15	3	5	3	5	16	4	3	4	2	2	15	3	4	5	4	16	61
38	4	5	4	3	16	5	5	3	5	18	3	5	2	5	15	3	5	4	2	3	17	3	4	4	5	16	66
39	4	4	3	2	13	4	4	2	5	15	4	4	2	4	14	4	5	4	3	2	18	2	3	4	5	14	60
40	4	4	3	2	13	3	5	2	4	14	4	5	2	3	14	3	4	4	3	3	17	3	4	4	5	16	58
41	5	5	3	2	15	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	4	3	4	4	2	17	3	3	4	5	15	60
42	5	5	3	2	15	4	4	4	5	17	4	4	2	3	13	3	3	4	3	3	16	2	4	4	5	15	61
43	5	4	3	2	14	4	3	4	4	15	3	4	2	4	13	4	5	4	4	2	19	2	5	3	5	15	61
44	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	3	5	3	5	16	58
45	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	3	3	4	2	2	14	4	5	5	4	18	56
46	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	4	4	2	4	14	4	4	4	4	3	19	3	5	4	4	16	60
47	3	4	4	2	13	4	4	3	5	16	4	5	3	3	15	3	5	4	2	3	17	4	4	3	5	16	61
48	5	5	4	2	16	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	15	66
49	5	5	4	3	17	4	4	3	5	16	4	5	3	4	16	3	4	4	2	2	15	4	4	4	5	17	64
50	5	5	4	2	16	5	4	5	3	17	3	5	2	4	14	4	5	4	3	3	19	2	4	3	5	14	66

BASES DE DATOS																												
VARIABLE	CALIDAD DE SERVICIO																											
DIMENSIÓN	HONESTIDAD					TUNTA INFORMACIÓN					CONFIANZA					COMUNICACIÓN					FÍSICA / APARIENCIA					TOTAL		
	SEGURIDAD					SATISFECHAS/					R / PERSONAL CA					NALIZADA/AMABILID					DOS DE COMUNIC							
SUJETO	1	2	3	4	5	PP	6	7	8	9	PP	10	11	12	13	PP	14	15	16	17	18	PP	19	20	21	22	PP	
1	3	5	4	3	3	18	4	5	5	5	19	3	3	4	1	11	3	2	4	4	4	17	3	4	5	3	15	65
2	5	5	4	3	3	20	4	5	5	5	19	3	3	4	1	11	3	2	4	3	4	16	3	4	5	3	15	66
3	5	5	3	2	3	18	3	4	4	4	15	4	4	4	1	13	3	2	5	3	3	16	2	4	4	4	14	62
4	3	5	3	2	2	15	3	4	4	4	15	4	4	5	1	14	2	1	3	3	3	12	2	3	4	3	12	56
5	4	4	3	2	2	15	3	3	5	4	15	5	4	5	1	15	2	1	3	2	3	11	2	3	4	4	13	56
6	3	5	4	3	3	18	4	5	5	5	19	3	3	4	1	11	3	2	4	4	4	17	3	4	5	3	15	65
7	5	5	4	3	3	20	4	5	5	5	19	3	3	4	1	11	3	2	4	3	4	16	3	4	5	3	15	66
8	5	5	3	2	3	18	3	4	4	4	15	4	4	4	1	13	3	2	5	3	3	16	2	4	4	4	14	62
9	3	5	3	2	2	15	3	4	4	4	15	4	4	5	1	14	2	1	3	3	3	12	2	3	4	3	12	56
10	4	4	3	2	2	15	3	3	5	4	15	5	4	5	1	15	2	1	3	2	3	11	2	3	4	4	13	56
11	3	5	4	3	3	18	4	5	5	5	19	3	3	4	1	11	3	2	4	4	4	17	3	4	5	3	15	65
12	5	5	4	3	3	20	4	5	5	5	19	3	3	4	1	11	3	2	4	3	4	16	3	4	5	3	15	66
13	5	5	3	2	3	18	3	4	4	4	15	4	4	4	1	13	3	2	5	3	3	16	2	4	4	4	14	62
14	3	5	3	2	2	15	3	4	4	4	15	4	4	5	1	14	2	1	3	3	3	12	2	3	4	3	12	56
15	4	4	3	2	2	15	3	3	5	4	15	5	4	5	1	15	2	1	3	2	3	11	2	3	4	4	13	56
16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	2	4	3	4	13	4	4	4	3	3	18	4	4	4	5	17	68
17	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	4	3	3	18	4	4	4	5	17	67
18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	4	3	3	18	4	4	4	5	17	67
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	3	4	3	4	14	4	4	5	3	3	19	4	4	4	5	17	70
20	4	4	4	4	3	19	3	4	4	5	16	3	4	3	4	14	3	4	5	3	3	18	5	4	4	5	18	67
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	4	4	2	4	14	4	4	5	4	3	20	4	4	4	5	17	71
22	4	4	4	4	4	20	3	5	5	5	18	4	4	2	4	14	3	4	5	4	3	19	5	5	4	5	19	71
23	4	4	4	3	4	19	4	5	4	5	18	5	3	2	4	14	3	3	5	4	3	18	4	5	4	5	18	69
24	4	5	4	3	4	20	3	5	4	5	17	5	4	2	4	15	3	4	4	4	3	18	5	5	4	5	19	70
25	4	4	4	3	4	19	4	5	3	5	17	4	4	3	4	15	3	3	4	4	3	17	5	5	3	5	18	68
26	4	5	3	3	4	19	4	5	3	5	17	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	5	5	3	5	18	70
27	4	4	3	3	4	18	4	5	3	5	17	4	3	3	4	14	4	4	5	4	4	21	5	5	3	5	18	70
28	4	5	3	4	4	20	5	5	4	5	19	5	4	3	3	15	3	4	5	4	4	20	5	5	3	5	18	74
29	4	5	4	3	4	20	5	5	3	5	18	4	4	3	4	15	4	3	5	3	4	19	5	5	4	5	19	72
30	4	5	3	3	4	19	5	4	4	5	18	5	4	3	4	16	3	4	5	3	3	18	4	4	3	4	15	71
31	4	5	4	4	4	21	5	4	3	5	17	4	3	2	4	13	4	3	5	2	4	18	4	5	4	5	18	69
32	3	4	3	4	4	18	4	4	4	5	17	4	3	2	4	13	4	3	5	3	4	19	4	4	3	4	15	67
33	3	4	4	4	4	19	5	4	3	4	16	4	4	2	5	15	4	3	5	3	4	19	3	5	4	5	17	69
34	4	5	3	3	4	19	5	4	4	5	18	3	5	3	4	15	4	3	5	3	4	19	4	4	5	4	17	71
35	3	3	4	4	4	18	5	5	4	5	19	4	3	2	5	14	4	3	5	3	4	19	4	4	5	5	18	70
36	3	4	4	3	4	18	4	5	4	4	17	3	5	3	5	16	4	3	5	3	4	19	3	4	4	5	16	70
37	4	3	4	3	4	18	5	5	4	4	18	4	3	2	5	14	3	4	5	2	3	17	3	4	4	5	16	67
38	4	4	3	3	4	18	4	5	4	5	18	4	3	3	5	15	3	4	5	3	4	19	3	4	3	4	14	70
39	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	15	4	4	3	5	16	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	14	67
40	5	4	3	3	4	19	4	4	4	5	17	4	4	3	5	16	4	4	5	4	4	21	3	3	3	4	13	73
41	5	4	4	3	3	19	5	4	4	4	17	3	4	3	5	15	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	15	70
42	5	4	4	3	4	20	5	4	4	5	18	3	4	3	4	14	4	3	5	3	4	19	4	3	5	4	16	71
43	4	5	4	3	3	19	5	5	5	4	19	3	3	3	4	13	3	4	4	3	3	17	4	4	3	4	15	68
44	3	5	5	2	3	18	4	4	4	5	17	5	4	2	5	16	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	16	68
45	3	4	5	3	3	18	5	5	4	4	18	5	3	3	5	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	71
46	3	5	4	3	4	19	3	4	4	5	16	3	4	2	4	13	4	4	4	3	5	20	4	3	4	5	16	68
47	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	19	3	4	2	4	13	4	4	5	3	5	21	3	4	5	5	17	75
48	4	4	4	3	4	19	5	5	4	5	19	3	4	3	5	15	4	4	5	3	3	19	3	4	4	5	16	72
49	4	4	5	4	3	20	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	21	3	5	5	4	17	76
50	3	5	4	3	4	19	5	4	4	5	18	5	3	3	5	16	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	18	75



San Juan de Lurigancho , 04 de Junio del 2018

Señores:

Universidad César Vallejo Lima Este

Asunto: Autorización de ejecución de tesis

Luego de haber revisado la tesis titulada: "EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CONSORCIO EDUCATIVO INGENIERÍA DE ZÁRATE – SJL EN EL 2018". Por la SRTA. NINANYA ORE, YESABEL NATALY. Nuestra empresa autoriza la ejecución dentro del establecimiento, comprometiéndonos a darle todas las facilidades para la recolección de datos y la información que fuera necesaria.

Atentamente:



S. Escobar Zapata

Sonia Escobar Zapata
Coordinadora Académica

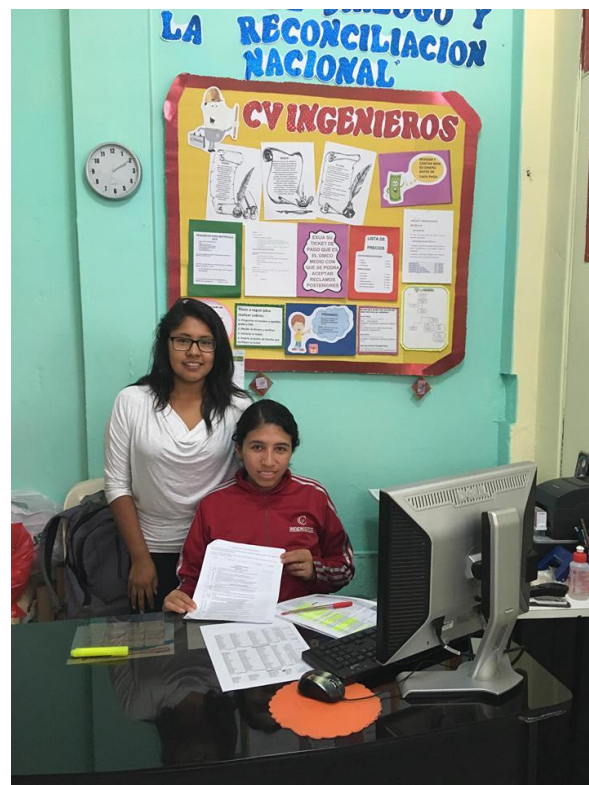
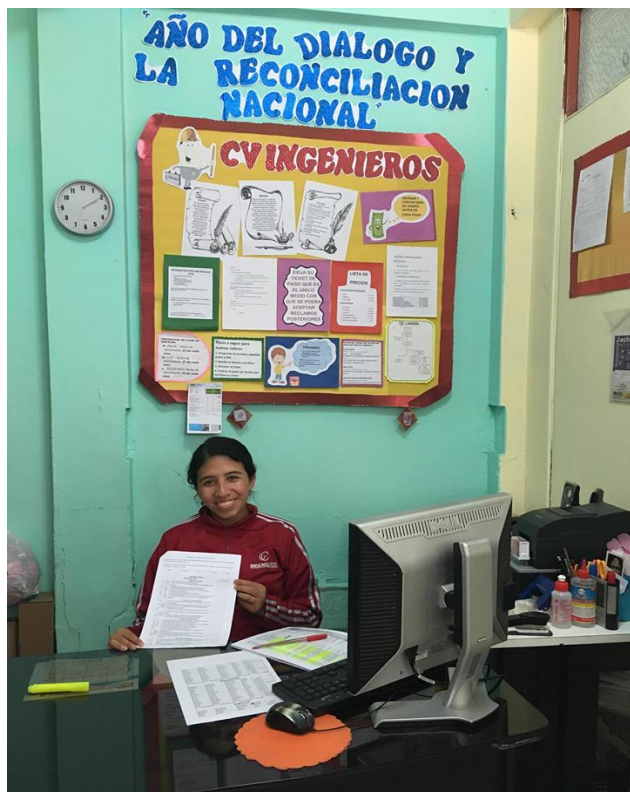
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Desempeño Laboral	Según Arias y Heredia (2012) sostienen que el desempeño laboral es “la convicción y las acciones tendientes que realizan los colaboradores para lograr los objetivos, superando las normas y los estándares fijados por la organización” (p. 133).	Para medir la variable de desempeño laboral nos basaremos sus dimensiones: Acciones, comportamiento, organización, resultados y desempeño.	Acciones	Puntualidad	1,2	Ordinal El inventario está compuesto por 21 reactivos de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Comportamiento	Talento humano	3,4	
				Trabajo Individual	5,6	
				Estrés laboral	7,8	
			Organización	Comunicación	9,10	
				Seguridad Laboral	11,12	
			Resultados	Satisfacción	13,14,15	
				Autorrealización	16,17	
			Desempeño	Aptitud	18,19	
				Habilidad	20,21	

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍNDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Calidad de Servicio	Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (Citado por Zeithaml, Bitner y Gremler 2009, p. 111) La calidad de servicio depende de quienes lo proporcionan, así como cuando, en donde y como se proporcionan, las cuales deben cumplir con las expectativas del cliente y satisfacer sus necesidades.	Se obtendrán los datos mediante la encuesta, en la cual se va determinar la importancia que tienen los elementos tangibles, confianza, satisfacción laboral, responsabilidad y empatía.	Confiabilidad	Honestidad	1 ,2,3,4,5	Ordinal El inventario está compuesto por 22 reactivos según modelo SERVQUAL de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	
			Sensibilidad	Seguridad	6,7,8,9		
				Oportuna información			
				Expectativas satisfechas			
			Seguridad	Rapidez en el servicio	10,11,12,13		
				Confianza			
				Bienestar			
			Empatía	Personal calificado	14,15,16,17,18		
				Comunicación			
				Atención personalizada			
Tangibles	Amabilidad del personal	19,20,21, 22					
	Instalación física						
	Apariencia del personal						
				Medios de comunicación			

EVIDENCIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



RODRIGUEZ ESPINOZA GRISEL NURIA

CAL. CORAZON DE JESUS NRO. 125 LIMA LIMA ATE

TELÉFONO:

Recibí de: SOCIEDAD CARDANO ZARATE S.A.C. - SCZ S.A.C.

Identificado con RUC número 20601290287

Domiciliado en JR. HARAVICU NRO. 301 URB. ZARATE LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO

La suma NOVECIENTOS Y 00/100 SOLES

Por concepto de SERVICIOS EDUCATIVOS

Observación SERVICIOS EDUCATIVOS

Inciso A DEL ARTÍCULO 33 DE LA LEY DEL IMPUESTO A LA RENTA

Fecha de emisión 04 de Abril del 2018

R.U.C. 10752114221

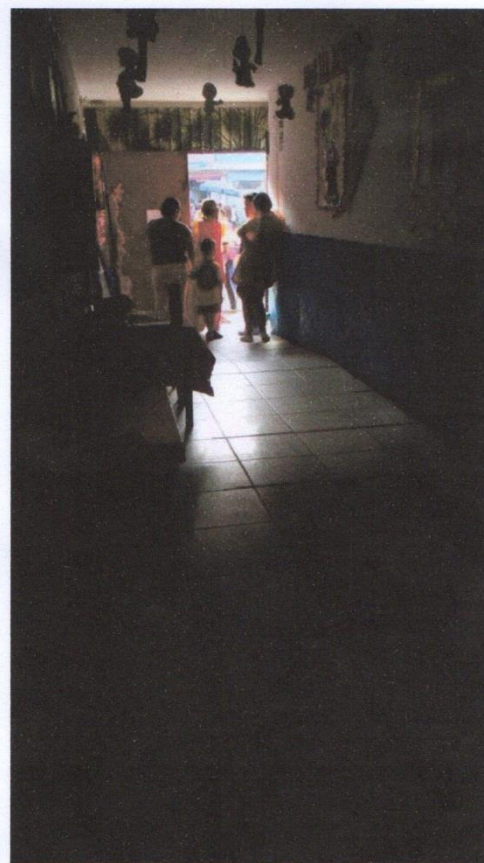
RECIBO POR HONORARIOS ELECTRONICO

Nro: E001- 1

Total por honorarios: 900.00

Retención (8 %) IR: (0.00)

Total Neto Recibido: 900.00 SOLES

EVIDENCIAS DE REALIDAD PROBLEMÁTICA

ARCHIVO | INICIO | INSERTAR | DISEÑO DE PAGINA | FORMULAS | DATOS | REVISAR | VISTA

Desde Access | Desde web | Desde texto | Desde otras fuentes | Conexiones existentes | Actualizar todo | Conexiones | Propiedades | Editar vínculos | Ordenar | Filtro | Volver a aplicar | Avanzadas | Texto en columnas | Relleno rápido | Quitar duplicados | Validación de datos | Consolidar | Análisis de hipótesis | Relaciones | Agrupar | Desagrupar | Subtotal | Esquema

Mostrar detalle | Ocultar detalle

AK13

	G	I	J	V	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	BO	BE	BF	BG	BH		
1																																			
2																																			
3																																			
4																																			
5																																			
6																																			
7																																			
8																																			
9																																			
10																																			
11																																			
12																																			
13																																			
14																																			
15																																			
16																																			
17																																			
18																																			
19																																			
20																																			
21																																			
22																																			
23																																			





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio del Personal Administrativo en el Consorcio Educativo Ingeniería de Zárate - SJL en el 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Yesabel Nataly Ninanya Ore

ASESOR

Dr. Rodríguez Galán Darién Barranedo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 254

- | | | |
|---|----------------------------|------|
| • | repositorio.unh.edu.pe | 12 % |
| | Fuente de Internet: 19 URL | |
| • | es.scribd.com | 7 % |
| | Fuente de Internet: 15 URL | |
| • | docplayer.es | 7 % |
| | Fuente de Internet: 16 URL | |
| • | www.scribd.com | 6 % |
| | Fuente de Internet: 25 URL | |
| • | repositorio.upao.edu.pe | 6 % |
| | Fuente de Internet: 5 URL | |
| • | dialnet.unirioja.es | 5 % |
| | Fuente de Internet: 2 URL | |
| • | www.urbe.edu | 5 % |
| | Fuente de Internet | |
| • | publicaciones.urbe.edu | 5 % |
| | Fuente de Internet | |
| • | www.publicaciones.urb... | 5 % |
| | Fuente de Internet | |
| • | repositorio.une.edu.pe | 4 % |
| | Fuente de Internet: 8 URL | |
| • | es.slideshare.net | 3 % |
| | Fuente de Internet: 5 URL | |
| • | www.theibfr.com | 2 % |
| | Fuente de Internet: 5 URL | |

Exclur fuentes